

**ANÁLISIS DE FACTORES DE EXPOSICIÓN QUE GENERAN ESTRÉS LABORAL  
EN EMPLEADOS DEL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA UBICADA EN  
PEREIRA**

**JULIETTE CAMACHO ARDILA**

**LAURA MOLINA BETANCUR**

**YINETH PAOLA NUÑEZ**

**UNIVERSIDAD ECCI**

**ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**DIRECCIÓN DE POSGRADOS**

**BOGOTÁ D.C.**

**2020**

**ANÁLISIS DE FACTORES DE EXPOSICIÓN QUE GENERAN ESTRÉS LABORAL  
EN EMPLEADOS DEL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA UBICADA EN  
PEREIRA**

**JULIETTE CAMACHO ARDILA, COD 17001**

**LAURA MOLINA BETANCUR, COD 48633**

**YINETH PAOLA NUÑEZ, COD 5509**

*Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialistas en  
Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo*

**ASESOR**

**ANGELA FONSECA MONTOYA**

**UNIVERSIDAD ECCI  
ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
DIRECCIÓN DE POSGRADOS  
BOGOTA D.C.  
2020**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. TITULO.....</b>	<b>9</b>
<b>2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>10</b>
2.1 Descripción del problema.....	10
2.2 Formulación del problema .....	11
2.3 Sistematización .....	11
<b>3. OBJETIVOS .....</b>	<b>12</b>
3.1 Objetivo general .....	12
Analizar los factores de exposición que generan estrés laboral en los trabajadores del área comercial de una empresa ubicada en la ciudad de Pereira, Risaralda. ....	12
3.2 Objetivos específicos .....	12
<b>4. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN.....</b>	<b>13</b>
4.1. Justificación .....	13
4.2. Delimitación.....	14
4.3. Limitaciones.....	15
<b>5. MARCOS DE REFERENCIA .....</b>	<b>16</b>
5.1. Estado del Arte.....	16
<b>5.2. Marco Teórico .....</b>	<b>22</b>
5.2.1. Sobrecarga laboral. ....	22
5.2.2. Salud Laboral.....	24
5.2.3. Concepto de salud mental en Colombia. ....	25
5.2.4. Dinamismo del estrés laboral. ....	25
5.2.5. El trabajo y las consecuencias en la salud mental. ....	25
5.2.6. Riesgos psicosociales. ....	28
5.2.7. Factores psicosociales de riesgo .....	30
5.2.8. Prevención de los riesgos asociados a la salud mental riesgos psicosociales. ....	31
5.3. Marco Legal.....	32
<b>6. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>35</b>

<b>6.1. Paradigma.....</b>	<b>35</b>
<b>6.2. Método de Investigación.....</b>	<b>35</b>
<b>6.3. Tipo de Investigación.....</b>	<b>35</b>
<b>6.4. Fuentes de información .....</b>	<b>35</b>
6.4.1. Fuentes primarias.....	35
6.4.2. Fuentes secundarias. ....	35
6.4.3. Fuentes terciarias. ....	36
<b>6.5. Población.....</b>	<b>36</b>
<b>6.6. Muestra .....</b>	<b>36</b>
<b>6.7. Criterios de Inclusión .....</b>	<b>36</b>
<b>Los criterios de inclusión para la participación de la muestra son: pertenecer a la fuerza comercial del área grupos homogéneos de Pereira específicamente del grupo Afines.....</b>	
<b>6.8. Criterios de Exclusión.....</b>	<b>36</b>
<b>6.9. Instrumento de Recolección de Muestra.....</b>	<b>37</b>
6.9.1. Encuesta de identificación de factores que generan estrés laboral .....	37
6.9.2. Matriz de resultados.....	37
<b>6.10. Fases .....</b>	<b>37</b>
6.10.1. Fase 1. Identificar los factores de exposición que generan estrés laboral en los trabajadores del área comercial de una empresa ubicada en la ciudad de Pereira. ....	37
6.10.2. Fase 2. Correlacionar la afectación en el cumplimiento de metas para el año 2019 frente a la exposición de los empleados a factores que generan estrés laboral. ....	38
6.10.3. Fase 3. Diseñar estrategias que eliminen o minimicen el estrés laboral en los trabajadores del área comercial. ....	39
<b>6.11. Cronograma.....</b>	<b>40</b>
<b>7. RESULTADOS.....</b>	<b>41</b>
<b>7.1. Identificación de los factores de exposición que generan estrés laboral en los trabajadores del área comercial de una empresa ubicada en la ciudad de Pereira. ....</b>	<b>41</b>
<b>7.2. Correlación de la afectación en el cumplimiento de metas para el año 2019 frente a la exposición de los empleados a factores que generan estrés laboral.....</b>	<b>56</b>
<b>7.3. Estrategia que eliminen o minimicen el estrés laboral en los trabajadores del área comercial.....</b>	<b>59</b>
7.3.1. Programa de gestión y control de factores generadores de estrés laboral .....	59
7.3.2. Programa Hábitos y estilos de vida saludables.....	62

<b>8. ANÁLISIS FINANCIERO.....</b>	<b>65</b>
<b>9. CONCLUSIONES .....</b>	<b>67</b>
<b>10. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>69</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>76</b>

### LISTA DE GRAFICAS

Gráfica 1 Género: masculino o femenino .....	41
Gráfica 2 Edad estimada de las personas encuestadas.....	42
Gráfica 3 Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico. ....	42
Gráfica 4 Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental. ....	43
Gráfica 5 Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo .....	44
Gráfica 6 Mi trabajo requiere que esconda mis emociones .....	45
Gráfica 7 Recibo apoyo o ayuda de mis compañeros de trabajo. ....	46
Gráfica 8 En mi trabajo me tratan injustamente .....	47
Gráfica 9 Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades.....	48
Gráfica 10 La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo .....	49
Gráfica 11 Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo .....	50
Gráfica 12 Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa.....	51
Gráfica 13 Mi jefe ayuda a solucionar problemas que se presentan en el trabajo .....	51
Gráfica 14 Atiendo cliente o usuarios muy enojados .....	52
Gráfica 15 Atiendo clientes o usuarios que me maltratan .....	53

Gráfica 16 Me siento presionado por el cumplimiento de metas estipulado por la empresa..53

## **LISTA DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1 Ubicación geográfica de la empresa en Pereira, Risaralda. ....15

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1 Consecuencia y efectos de los riesgos psicosociales ..... 29

Tabla 2 Cronograma de actividades del proyecto ..... 40

Tabla 3. Correlación del factor de riesgos (Trabajo bajo presión) frente al cumplimiento de metas del año 2019..... 56

Tabla 4. Correlación del factor de riesgos (Apoyo en situaciones difíciles) frente al cumplimiento de metas del año 2019..... 58

## **LISTA DE ANEXOS**

Anexos 1. Encuesta de identificación de factores generadores de estrés laboral ..... 76

Anexos 2. Matriz de Resultados ..... 78

## **DEDICATORIA**

Este proyecto de investigación está dedicado a Dios que nos dio la fortaleza y la sabiduría para iniciar esta nueva etapa de aprendizaje; de igual forma, a nuestros padres y familia que nos brindan su apoyo incondicionalmente en el caminar de la vida, desde siempre han sido el motor para crecer como personas y como profesionales, aun cuando existen diferencias de opiniones.

A la asesora Ángela Fonseca Montoya, porque desde su conocimiento y experiencia, nos ha dado una guía para la elaboración de este trabajo, es un aporte importante en el desarrollo profesional de cada una. Por último, a todas las personas que se han cruzado en la senda de este intelecto, les agradecemos de todo corazón por la comprensión para con nosotras.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas buscan una mejora continua para cada día ser más competitivas en el mercado, para lograr esto se debe tener en cuenta que los recursos humanos son de vital importancia.

El mercado laboral en estos tiempos de globalización esta sufriendo grandes cambios a nivel económico, social, tecnológico, ambiental, demográficos lo que genera un aumento en la carga laboral de los trabajadores. Estos cambios hacen que aparezcan nuevos riesgos en las compañías en temas relacionados con la salud de los trabajadores, un ejemplo de ello es el estrés laboral lo que impacta negativamente al ser humano influyendo en sus emociones, actitudes y aptitudes hacia la labor, la compañía, su vida profesional y personal.

Actualmente la mayoría de las empresas están comprometidas para alcanzar estándares de alta calidad, cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo, tener personal apropiado y capacitado para así generar mayor productividad y cumplir con sus objetivos organizacionales. Sin embargo, es importante implementar programas que minimicen o eliminen los factores de riesgos que están que pueden llegar afectar su salud de los empleados y simultáneamente afectar la productividad de las empresas.

Esta investigación busca analizar los factores de exposición que generan estrés laboral en los trabajadores del área comercial de una empresa ubicada en la ciudad de Pereira, con el fin de diseñar estrategias que minimicen o eliminen estos riesgos que pueden llegar afectar la salud del empleado.



## **1. Título**

Análisis de factores de exposición que generan estrés laboral en empleados del área comercial de una empresa ubicada en Pereira

## **2. Problema de Investigación**

### **2.1 Descripción del problema**

Hoy en día la sobrecarga laboral es una situación que afecta el desempeño de las organizaciones, el entorno de las personas se relaciona de manera directa o indirecta con la compañía, como también con la calidad de vida de cada uno de los colaboradores que allí prestan sus servicios. Ahora bien, las empresas en la actualidad no son conscientes del deterioro en la salud del empleado cuando se presenta sobrecarga de trabajo, ni del riesgo psicosocial para el entorno en el que se desarrolla, como tampoco relacionan el impacto de este evento en la cotidianidad de las personas que padecen las consecuencias. Desde los años 80 hay preocupación internacional sobre los riesgos psicosociales originados por el ámbito laboral lo cual provocan incapacidades, ausentismo, enfermedades crónicas, pensiones por invalidez, accidentes fatales y no fatales. (G. Vieco- R. Abello, 2014).

A lo anterior, es posible agregar que las organizaciones al momento de diseñar las actividades para un cargo, omiten el detalle de cada proceso, es decir, dejan a un lado los tiempos para desarrollar estas tareas; otro factor identificado en esta problemática, se basa en los perfiles que la empresa requiere para cada actividad, no solo como profesional sino como persona, puesto que no todos los seres humanos manejan las emociones de la misma manera, situación que puede volverlos más vulnerables a afectarse por los distintos riesgos psicosociales.

## **2.2 Formulación del problema**

¿Cuáles son las situaciones que generan estrés laboral en los empleados del área comercial de una empresa ubicada en Pereira?

## **2.3 Sistematización**

- ¿Cuáles son los factores que generan estrés en los trabajadores del área comercial?
- ¿Qué estrategias organizacionales se pueden implementar para disminuir el estrés laboral?
- ¿Cómo se ve afectada la productividad de la empresa por el estrés laboral a los que están expuestos los trabajadores?
- ¿Cuáles son los factores que disminuyen el desempeño laboral del trabajador?

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

Analizar los factores de exposición que generan estrés laboral en los trabajadores del área comercial de una empresa ubicada en la ciudad de Pereira, Risaralda.

#### **3.2 Objetivos específicos**

- Identificar los factores de exposición que generan estrés laboral en los trabajadores del área comercial de una empresa ubicada en la ciudad de Pereira.
- Correlacionar la afectación en el cumplimiento de metas para el año 2019 frente a la exposición de los empleados a factores que generan estrés laboral.
- Diseñar estrategias que eliminen o minimicen el estrés laboral en los trabajadores del área comercial.

## **4. Justificación y Delimitación**

### **4.1. Justificación**

Sobre mediados del siglo XX la organización mundial de la salud (OMS) cambio la definición de la salud que se manejaba hasta la fecha de esta manera la definición queda como "la salud es el mayor estado posible de bienestar físico, psíquico y social".

Es claro que en la actualidad una de las cosas que más influye en la salud de las personas es el trabajo, en muchas ocasiones este trabajo puede mejorar nuestro bienestar ya que el tenerlo va a aportar seguridad, autoestima, mejoras en la relación social, en la realización de cada individuo, entre otras muchas cosas más que pueden aportar positivamente.

No obstante, el trabajo también presenta varios riesgos para las personas tanto en la salud física, psíquica y social. Algunas características de las compañías como la presión a los trabajadores, el acoso laboral, demanda de tareas, entre otras son las que generan afectaciones a la salud.

El trabajo es uno de los ambientes que en mayor medida afecta la salud física y mental de las personas y, en los momentos actuales, en los que el trabajo ha sufrido y está sufriendo cambios continuos y sustanciales en su organización, esa afectación puede dar lugar a importantes problemas de salud mental. (Moral, 2012).

Se dice que el trabajo es una de las actividades que más realizan los habitantes del mundo y por ende la principal fuente de crecimiento y bienestar económico, personal y social de cualquier agrupación, comunidad o población, no obstante, los estudios de la medicina laboral han concluido que el trabajo con altas exigencias de tipo cognitivo,

Psicológico y emocional, asociado a un escaso control sobre la carga de tareas están siendo asociados con factores de riesgo cardiovascular, cerebro- vasculares, cardiopatías, biopsicosocial y psicosocial. (Dittmann & Weidemann, 1982).

En virtud de lo anterior, este proyecto busca analizar los factores de exposición que generan estrés laboral en empleados del área comercial, como también diseñar estrategias que eliminen o minimicen estos riesgos y así la empresa nivelará su productividad sin incurrir en acciones que pueden afectar de forma directa el comportamiento del entorno laboral.

#### **4.2. Delimitación**

- Temporal: La investigación se realizó durante los meses de marzo, abril mayo y junio del año 2020.
- Operacional: Es una empresa dedicada a la comercialización de seguros como son los de vida, empresariales, riesgos laborales y colectivos de cumplimiento para expensas comunes. Este trabajo de grado se orienta en el área comercial de una empresa ubicada en la ciudad de Pereira, Risaralda.
- Espacial: La investigación se llevó a cabo con el equipo de ventas de una empresa ubicada en la calle 19 # 6-48, de la ciudad de Pereira, Risaralda.

### **Ilustración 1. Ubicación geográfica de la empresa.**



Fuente. Google Maps

#### **4.3. Limitaciones**

- La entrega de información acerca de la evaluación de desempeño del año 2019 por parte de la empresa no la compartieron por políticas de confidencialidad.
- Al solicitar información de la empresa, en ocasiones estos no tenían la disponibilidad ni la disposición para atender nuestros requerimientos.
- La Información que brindo la compañía estaba incompleta, y se vio la necesidad de realizar actividades de recolección de datos.
- Las autoras tenían diferentes horarios laborales por lo que en ocasiones no pudieron concretar el mismo tiempo para las asesorías.
- Las autoras estaban ubicadas en diferentes ciudades, se hizo muy dispendioso la recolección y análisis de la información debido a que solo una vive en la ciudad de Pereira que es donde estaba la población a estudiar.

## **5. Marcos de Referencia**

### **5.1. Estado del Arte**

Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería, según Pedro Gil; Juan García y Marcos Caro de la universidad de valencia, España en el año 2008, analizaron la influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT). Realizaron una muestra con 714 profesionales de enfermería que trabajan en diferentes hospitales. El SQT se estimó mediante el cuestionario MBI-HSS, la sobrecarga laboral se midió mediante una escala de 7 ítems de Karasek y la autoeficacia mediante la escala de Baessler y Schwarzer. Los resultados mostraron que la sobrecarga laboral y la autoeficacia fueron predictores significativos de las dimensiones agotamiento emocional, realización personal en el trabajo y despersonalización. Los resultados permiten afirmar que es necesario evitar la sobrecarga laboral para prevenir la aparición del SQT, y que la autoeficacia percibida de los profesionales va a prevenir la aparición del SQT y disminuirá la incidencia de la sobrecarga laboral sobre esta patología.

Un estudio de caso de trastorno adaptativo con ansiedad por situación de sobrecarga laboral, de acuerdo a Rodríguez Vicente; Jorge Barraca y Domínguez Inmaculada, Clínica y salud, Madrid España en el año 2017, los autores describe un caso clínico de un hombre de 38 años el cual sufre de trastorno, ansiedad, sentimiento, incapacidad para resolver problemas, disminución de las rutinas diarias y consumo excesivo de alcohol que fue descubriendo por la sobrecarga laboral al cual estaba siendo sometido, al señor lo incorporaron en un programa de disminución de consumo de alcohol y entrenamiento en la solución de problemas y gestión de tiempo para disminuir la sobrecarga de trabajo. En



el tratamiento se observa una mejora en el trabajador y una disminución del consumo de alcohol y ha vuelto a retomar sus labores asignados aumentando la productividad.

Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional, Pedro R. Gil-Monte, universidad de valencia, España 2012, el autor hace referencia a los nuevos riesgos Psicosociales en el trabajo que afectan a la salud y la calidad de vida laboral, pues incrementa los niveles de estrés de los trabajadores, el objetivo del estudio es presentar este tipo de riesgos, sus consecuencias, y algunas recomendaciones para promover la salud en el trabajo como estrategia para mejorar la salud pública de la población, realiza un estudio estructurado de en cinco puntos en los que: (1) se presenta el concepto de factores y riesgos psicosociales en el trabajo, (2) se describen los principales riesgos psicosociales laborales emergentes, (3) se ofrecen algunos datos sobre la prevalencia de los riesgos psicosociales en el trabajo en Europa y de sus consecuencias, (4) se presentan algunas recomendaciones sobre promoción de la salud en el lugar de trabajo, y (5) se describe el objetivo la Psicología de la Salud Ocupacional y se concluye con la recomendación de fomentar la salud psicosocial en el lugar de trabajo como estrategia para mejorar la salud pública de la población.

Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales, Delvis Muñoz Rojas de la universidad de la Guajira, Riohacha Colombia, Nataly Orellano Universidad UNIMINUTO, Barranquilla y Hugo Hernández Palma de la universidad del Atlántico, Barranquilla, del año 2018. En el artículo de revisión los autores pretenden identificar las tendencias y nuevas orientaciones laborales sobre el riesgo psicosocial en los diferentes sectores empresariales de Colombia, teniendo en cuenta los diversos factores presentes en los escenarios de ejercicio profesional de los trabajadores.

Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral, María Ángeles Carrillo y Tirso

Javier Hernández, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México. El propósito de esta investigación es conocer la percepción que tienen 597 trabajadores de una empresa industrial en México respecto a los factores psicosociales laborales, así como su relación con desgaste psíquico y respuestas de estrés, los resultados arrojados de la investigación muestran que los factores psicosociales percibidos como nocivos aumentan al doble la posibilidad de causar desgaste psíquico.

Factores de riesgo psicosocial en la industria alimenticia de la ciudad de Cali, Felipe Arenas y

Verónica Andrade de la universidad javeriana, seccional Cali (Colombia) en el año 2013.

El objetivo de esta investigación fue evaluar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, así como las manifestaciones físicas y psicológicas ligadas al estrés en el trabajo, en trabajadores de una industria alimenticia en la ciudad de Cali (Colombia).

Método. Para ello, se realizó una investigación descriptiva con diseño transversal. La información se recolectó a través del cuestionario de riesgos biopsicosociales asociados a la accidentalidad de Rentería, Fernández, Tenjo y Uribe (2008); adaptado por Zúñiga y Uribe (2009) a la totalidad de los trabajadores (43 sujetos, 72% mujeres y 28% hombres).

Resultados. Los resultados evidenciaron manifestaciones físicas y psicológicas asociadas al estrés en los trabajadores y se presumieron exposiciones a factores de riesgo psicosocial, específicamente, en las dimensiones de condiciones de trabajo,

disponibilidad de recursos, gestión de los líderes, alta carga laboral, ausencia de

programas de capacitación y salud ocupacional. Conclusiones. Los principales hallazgos

de este trabajo sugieren que es fundamental que diferentes instancias académicas,

profesionales y legales atiendan la salud laboral de las pequeñas industrias alimenticias,

pues sus trabajadores parecen estar expuestos a diferentes tipos de riesgo psicosocial y carecen de medidas de prevención entorno al estrés laboral.

Riesgo Psicosocial y salud laboral en centros de salud, Nelson P. Castro Méndez universidad

Arturo Prat Santiago de Chile en el año 2018. Este estudio tuvo por objetivo describir la salud y el riesgo psicosocial en tres centros de salud públicos y analizar sus asociaciones con condiciones de trabajo y enfermedad. El método incluyó un diseño observacional, analítico, transversal y una muestra total de 438 funcionarios quienes respondieron el cuestionario validado en Chile, SUSESO/ISTAS 21. Los resultados muestran que 14,6% reportan tener una enfermedad diagnosticada provocada y/o agravada por el trabajo lo que es consistente con bajos niveles de salud general, salud mental, vitalidad y altos niveles de síntomas de estrés y con condiciones de trabajo de desequilibrio entre esfuerzo-recompensa. Se observaron 4 riesgos psicosociales altos, comunes y presentes en todos los centros y 9 riesgos psicosociales altos que permiten discriminar entre funcionarios sanos y enfermos. Se discute y concluye la importancia de atender a los riesgos y condiciones comunes en centros de salud.

El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español.

Vanessa De Miguel Barrado y Jorge Manuel Prieto Ballester de la universidad de Extremadura en el año 2016. El acoso laboral o *mobbing* es un riesgo psicosocial, generado en el ámbito de las relaciones interpersonales de las organizaciones empresariales, que ha advertido un notable incremento en los últimos años. Sus consecuencias son devastadoras, no solo para la víctima, sino también para la empresa, la cual experimenta una importante disminución de su productividad. Asimismo, los sectores que se ven más afectados por este fenómeno son aquellos relativos al sector

servicios, en los que el trato con terceras personas ajenas a la organización es continuo. También se encuentran diferencias en cuanto a las variables sociodemográficas, siendo el sexo femenino y las personas mayores de 55 años los trabajadores que más amenazados se ven por esta figura. Presentamos un análisis del concepto y los efectos que el mobbing puede tener en la empresa y en la sociedad. Concluyendo en este estudio la importancia de un "efecto-caso-causa" dinámico en el tiempo que puede afectar a cualquier trabajador y que necesita de medidas que permitan la erradicación de un fenómeno cada vez más presente en el mundo laboral actual.

Trastornos mentales comunes derivados del trabajo en Navarra (2009-2012). Iñaki Moreno Sueskun y Vega García López del instituto de salud pública y laboral de Navarra- (ISPLN) en el año 2015. El objetivo de la investigación es conocer la morbilidad mental poblacional de origen laboral y corregir el riesgo psicosocial de los casos notificados. Mediante estudio piloto en un Centro de Salud Mental se identificaron los trastornos mentales comunes de origen laboral y se estimó la incidencia poblacional. Posteriormente describimos los casos notificados desde centros de salud, entre los años 2009 y 2012 adheridos al sistema de vigilancia epidemiológica ocupacional. Calculamos incidencias por variables sociolaborales. Se contrasta la asociación entre variables ( $\chi^2$ ), Razones de Prevalencia (RP) y concordancia de riesgos (índice Kappa). Se describe la comunicación de los casos a los Servicios de Prevención y su actuación. Y de resultados obtuvieron que En el estudio piloto el 17,5% de los trastornos fueron de origen laboral (7,2 por 1000 trabajadores/año). De los casos notificados se observa mayor incidencia en actividades económicas feminizadas, servicios y ocupaciones menos cualificadas. El 70% de los casos derivan de conductas hostiles y el 14,2% de factores organizativos. El 83,2% cursa

con incapacidad temporal. Los directores-gerentes tienen mayor riesgo de sufrir acoso (RP 3,92 IC95% 2,35-6,53) que otros riesgos. En conjunto el 20% de los casos termina en despido, con mayor frecuencia en supuestos de maltrato o acoso moral (RP 1,64 IC95% 1,24-2,16).

Análisis del desempeño de la batería de evaluación de factores psicosociales en Colombia. Natalia Rubio Castro y Jairo E. Luna García Universidad nacional de Colombia. Bogotá del año 2015. El objetivo de la investigación es Analizar el desempeño de los tres cuestionarios y la ficha de datos generales que conforman la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial en seis empresas de distintos sectores económicos en Colombia, en lo relacionado con: a. Contenido de los instrumentos; b. Metodología de aplicación, y; c. Recepción por parte de trabajadores y empleadores. La metodología es el estudio de casos múltiples a partir del procesamiento de: 1. Los registros de observación de la aplicación de los cuestionarios; 2. Las anotaciones de los trabajadores sobre los cuestionarios resueltos, y; 3. Las actas de reunión con los representantes de los empleadores. Se observó qué elementos comunes y particulares tenían las empresas para hacer una reclasificación en subcategorías y como resultados obtuvieron en relación con la categoría “Contenido”, hay limitaciones en los cuestionarios de factores intralaborales y extralaborales, debido a que algunos ítems no aplican para condiciones de trabajo específicas como tercerización o trabajo en campo. En “Metodología”, se observaron prácticas que podrían restar confiabilidad a las evaluaciones, como no disponer de espacios o tiempos adecuados. En la categoría “Recepción” se encontró que, aunque dicha evaluación se considera conveniente para la mayoría de los trabajadores y empleadores, algunas acciones de las empresas pueden

afectar esta percepción

## **5.2. Marco Teórico**

### **5.2.1. Sobrecarga laboral.**

A lo largo de los años la transformación ha ido incrementando, las necesidades del hombre han hecho que el contexto sociocultural cambie, por ende, las nuevas exigencias en el mercado laboral han originado variaciones en la vida del ser humano. Lo grave del asunto son los riesgos que estos presentan a causa de estas actividades, si bien es cierto todo es una cadena, hay seres que se quedan en procesos pasados, lo que implica esforzarse el doble a los nuevos requerimientos, como consecuencia de esto se evidencia los riesgos psicosociales, relacionados con las enfermedades laborales. (Perrons y otros 2011)

Ahora bien, hay otra perspectiva de esta situación la cual corresponde a la necesidad por el aumento en los niveles de producción propios de la industria, lo que empezó a generar una intensificación del trabajo, lo cual se hizo evidente a partir de la revolución industrial. Es así como en 1886 en la ciudad de Chicago se realizaron huelgas para mejorar las condiciones laborales, siendo una de las principales consignas de esta huelga, reducir el horario de trabajo a 8 horas diarias. A medida que la sociedad pasaba de la era industrial a la era del conocimiento, se iban añadiendo transformaciones a las ya existentes, enmarcadas en la competitividad, la globalización y el desarrollo exponencial de las tecnologías, en especial las de comunicación e información que han permitido la generación de nuevos modelos de negocio que implican esquemas de servicio al cliente de 7 días a la semana y 24 horas, durante los 365 días del año. (Perrons y otros 2011)

Los modelos de negocio 24/7 sumados a la globalización han permitido la creación de negocios con diferentes localidades en el mundo con diferentes horarios y en el que se puede estar comunicado con compañeros, supervisores, proveedores y clientes permanentemente, generando esquemas de trabajos, en el que los trabajadores pueden estar disponibles todo el tiempo, aún fuera de sus horarios y sitios de trabajo. (perrons y otros 2011) . Estos cambios han aumentado los horarios y la carga de trabajo acrecentando la intensidad del trabajo.

Los horarios extendidos de trabajo convergen en problemas familiares como dificultades para la crianza, supervisión y formación educativa de hijos, la cual es delegada en manos de terceros, que muchas veces no son familiares cercanos y que por lo tanto implican costos adicionales para el presupuesto familiar. Esta falta de involucramiento deriva en un alejamiento de padres e hijos, ocasionando patrones disfuncionales en las familias como el incremento de los niveles de violencia familiar, abuso de sustancias, tasas de delincuencia juvenil y tasas de divorcio. (Hubson, Delunas y Kesic 2001).

Cabe resaltar que la sobrecarga de trabajo está asociada directamente con los accidentes de trabajo, en especial entre los trabajadores jóvenes. Adicionalmente causa trastornos que afectan a la integridad física y social de los colaboradores como: perturbaciones del sueño, sobre auto medicarse, abuso del alcohol y sentimientos de depresión y ansiedad provocados por el sentimiento de inequidad que produce la sobrecarga laboral. (Organización Mundial de la Salud 2010).

La sobrecarga de trabajo genera presiones y conflictos que incrementan los niveles de estrés y por ende un deterioro en la salud física y psicológica, lo que puede aumentar el ausentismo o el uso de servicios médicos. La falta de personal, los horarios de trabajo

extendidos, todos relacionados a la sobrecarga laboral, son la causa principal de los problemas de salud de los trabajadores (Ibermutuamur 2014).

Los trastornos asociados al estrés laboral incluyen un amplio abanico y van desde los situados en la esfera psicosocial a corto plazo (ansiedad, depresión y trastornos psicosomáticos) hasta los de la esfera biológica a más largo plazo (infarto agudo, úlceras de estómago o dolor de espalda). Se ha sugerido que el estrés podría afectar las condiciones de salud física y mental, siendo los trastornos más susceptibles aquellos que alterarían los sistemas cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, inmunitario, endocrinológico y muscular, además de la salud mental. (Llorens et al., 2010)

### **5.2.2. Salud Laboral**

En los lugares de trabajo los riesgos para la salud, incluidos el calor, el ruido, el polvo, los productos químicos peligrosos, las máquinas inseguras y el estrés psicosocial provocan enfermedades ocupacionales y pueden agravar otros problemas de salud. Las condiciones de empleo, la ocupación y la posición en la jerarquía del lugar de trabajo también afectan a la salud. Las personas que trabajan bajo presión o en condiciones de empleo precarias son propensas a fumar más, realizar menos actividad física y tener una dieta poco saludable. (OMS).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) desarrolla y aplica una cultura de seguridad y salud preventiva en el lugar de trabajo. En el 2003 mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, para destacar la necesidad de prevención de enfermedades y accidentes laborales, utilizando como punto de apoyo el



diálogo social. (Matabanchay, 2012)

### **5.2.3. Concepto de salud mental en Colombia.**

“El artículo 3 de la ley 1616 de 2013 (Ley de salud mental), define la salud mental como “un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, trabajar, establecer relaciones significativas y contribuir a la comunidad” Para la OMS, salud mental es “un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”. (MINISTERIO DE LA SALUD)

### **5.2.4. Dinamismo del estrés laboral.**

Actualmente muchas empresas y organismos han establecido programas y políticas tendientes a reducir el estrés o manejarlo antes de que se convierta en una problemática la incidencia de estos programas varía mucho en función del tiempo de actividad de las empresas u organismos implicados. “La problemática laboral desde una perspectiva interaccionista considera explícitamente que se realiza un ajuste dinámico entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización”. (Bustos, 2013)

### **5.2.5. El trabajo y las consecuencias en la salud mental.**

El trabajo es una necesidad para el ser humano, tener un empleo genera satisfacción y realización personal al tener una seguridad financiera estos aspectos son importantes

para gozar de una salud mental óptima. Por otro lado, perder el empleo genera efectos negativos en la salud mental del ser humano, según algunos estudios "las personas desempleadas tienen el doble del riesgo de sufrir depresión al compararlas con una persona con trabajo". (Harnois, G, y Gabriel, P, 2000). Cuando en las organizaciones las tareas, actividades están mal organizadas pueden presentarse riesgos psicosociales los cuales generaran perjuicios en la salud mental de los colaboradores como también en su bienestar personal.

En el trabajo cuando las condiciones no son las adecuadas pueden presentarse diversas situaciones o enfermedades, una de ellas es el estrés por la presión propia de la tarea o porque no es una tarea que se ajusta a los conocimientos, habilidades de la persona lo que conlleva a que la persona no sepa o pueda manejar la situación. El estrés se encuentra originalmente en la carga laboral, la cantidad de tareas, el ritmo del trabajo, el tiempo que se debe invertir y la organización del mismo, el nivel de participación y control que se puede tener en las decisiones.

En términos del comité mixto OIT-OMS, los riesgos psicosociales se consideran: "Como las interacciones entre trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte. Y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo" (OMS) (9a Reunión, 1984).

El estrés no siempre afecta a las personas de la misma manera, en todos se presenta de maneras distintas puede llevar a las personas a presentar episodios de violencia,

sustancias psicoactivas, adicciones, otros problemas como lo son los psicológicos; se irritan con facilidad, se distraen con facilidad, desordenes del sueño, las decisiones son difíciles de tomar.

Es importante recordar que el estrés si se mantiene por un tiempo prolongado puede desencadenar en enfermedades mentales que ya se encuentran avaladas como enfermedades profesionales, estas son la depresión y la ansiedad que generan actualmente incapacidades en el trabajo que en situaciones extremas pueden volverse permanentes.

La organización se puede ver afectada si el estrés individual pasa a ser colectivo ya que esto puede generar ausentismo, rotación de personal constante, baja productividad, problemas personales entre compañeros de trabajo, desfavorabilidad en la imagen de la compañía, entre muchas más consecuencias.

Existe una definición del estrés como el proceso o mecanismo general por el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, presiones e influencias a las que se está expuesto en el entorno en que se desarrolla". (Slipak O. Mobbing Opinion).

El estrés laboral se definiría como la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación". (Stavroula & Professeur)

La OMS hace referencia a un trabajo saludable el cual es en donde la presión sobre el empleado corresponde con las capacidades, habilidades, el grado de control que puede ejercer sobre la actividad y el apoyo que recibe de las personas, ya que la salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social y no solo la ausencia de enfermedades. (OMS, 1986), un entorno de trabajo saludable no es solo el que carece de factores perjudiciales, si no el que abunda de factores que promueven la salud.

Es por ello que es de vital importancia que las compañías logren que los colaboradores se encuentren cómodos, motivados, a gusto para que se puedan alcanzar los objetivos de la compañía y también los personales.

#### **5.2.6. Riesgos psicosociales.**

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral no es nuevo aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años (Houdmont y Leka , 2010). Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo. (EU-OSHA, 2007).

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud. Mientras que los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de

todo tipo, tienen una alta probabilidad de generar consecuencias principalmente graves. (Moreno, 2011).

A medida que los años van avanzando las empresas van teniendo más competencias, lo que indica que los trabajadores tienen más cargas y funciones laborales, estableciendo nichos de aparición de factores de riesgo psicosociales que se generan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, ocasionando resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. (Soler, 2016)

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, hoy en día se puede ver de tres formas prevalentes de referirse a ellos: 1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales. (Jiménez & Leon, 2010).

**Tabla 1 Consecuencia y efectos de los riesgos psicosociales**

Consecuencia	Efecto
Problemas relacionados a la salud	Salud física Salud mental Consumo de sustancias Trastornos psicosomáticos

Actitudes ante la empresa	Satisfacción laboral Implicación laboral Conductas contraproducentes
Tiempos de trabajo	Rotación de personal Presentismo Bajas laborales Duración de las bajas
Costes económicos	Accidentes de trabajo Pérdida de materiales Rendimiento Productividad

*Fuente: Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008.*

### 5.2.7. Factores psicosociales de riesgo

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al), es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiro, 1993). Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud.

### **5.2.8. Prevención de los riesgos asociados a la salud mental riesgos psicosociales.**

Los riesgos psicosociales han venido incrementando la aparición de enfermedades mentales a nivel mundial. La epidemiología estudia las enfermedades y su distribución en el mundo, dentro de las diferentes fases de la epidemiología se encuentra la social que es la encargada precisamente de estudiar los factores sociales que afectan a la población. La epidemiología social indica la importancia del entorno o medioambiente de trabajo que puede generar beneficios o perjuicios a los trabajadores, teniendo claro que no todos los individuos reaccionan igual ante determinadas situaciones. (Observatorio Vasco de Acoso Moral, 2013)

Existen actualmente programas con los que se pretende mejorar la capacidad de resistir al estrés programas que modifiquen el comportamiento individual, aunque actualmente está practica presenta limitaciones en primer lugar es difícil lograr que un individuo modifique sus comportamientos habituales solo por mejorar o evitar exponer su salud ya que muchas veces se ven influenciados por su entorno social. En segundo lugar, en caso de que este tipo de programas fuese fructífero el resultado se vería muy limitado al ser un compromiso individual. (Observatorio Vasco de Acoso Moral, 2013)

Las enfermedades mentales necesitan programas que las mitiguen, programas que favorezcan a los empleados de las compañías es por ello que trabajar en el mejoramiento del entorno o el medioambiente laboral como lo indica la epidemiología social es más factible, más eficaz, es por ello que se debe velar por adaptar el trabajo a la persona, que la persona cuente con las capacidades y

habilidades para el puesto que se le va a contratar, que los equipos que se utilicen para desempeñar la tarea sean los adecuados para la misma, mitigar los trabajos monótonos y repetitivos para reducir los efectos adversos en la salud del trabajador.

(Observatorio Vasco de Acoso Moral, 2013)

La prevención de las enfermedades mentales es decir de los riesgos psicosociales deben enfocarse en lograr una organización en la compañía, que el trabajo no sea estresante, que exista un equilibrio entre lo que el empleado debe cumplir para que la compañía surja y lo que la compañía debe brindarle al empleado para que este pueda desarrollar la actividad para la cual fue contratado. (Observatorio Vasco de Acoso Moral, 2013)

### 5.3. Marco Legal

- **Código sustantivo del trabajo 1951:** Expedido por el congreso de Colombia, por la cual se establece la regulación de relaciones laborales.
- **Ley 100 de 1993** Expedida el 23 de diciembre de 1993 por el congreso de la república de Colombia, por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 776 de 2002** Expedida el 17 de diciembre de 2002 por el congreso de Colombia, Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.
- **Ley 1010 de 2006:** Expedida el 23 de enero de 2006 por el congreso de Colombia, Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- **Ley 1562 de 2012:** Expedido el 11 de julio de 2012 por el congreso de Colombia, por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones



en materia de salud ocupacional.

- **Ley 1616 de 2013:** Expedida el 21 de enero de 2013 por el congreso de Colombia, por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1295 de 1994:** Expedida el 22 de junio de 1994 por el ministerio de trabajo y seguridad social, Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
- **Decreto 1477 de 2014:** Expedido el 5 de agosto de 2014 por el ministerio de trabajo, por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales.
- **Decreto 1072 de 2015:** Expedido el 26 de mayo de 2015 por el ministerio de trabajo, por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo.
- **Decreto 780 de 2016:** Expedido el 6 de mayo de 2016 por el ministerio de salud y protección social, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
- **Resolución 2013 de 1986:** Expedida el 6 de junio de 1986 por el ministerio de trabajo y seguridad social, Por La Cual Se Reglamenta La Organización Y Funcionamiento De Los Comités De Medicina, Higiene Y Seguridad Industrial En Los Lugares De Trabajo (Actualmente Comité Paritario De Salud Ocupacional).
- **Resolución 2346 de 2007:** Expedida el 11 de julio de 2007 por el ministerio de la protección social, por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.
- **Resolución 2646 de 2008:** Expedida el 17 de julio de 2008 por el ministerio de la protección social, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y

monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés laboral.

- **Resolución 03745 de 2015** Expedida el 21 de septiembre de 2015 por el ministerio de trabajo, por la cual se adoptan los formatos de dictamen para la calificación de la pérdida de capacidad laboral y ocupacional.
- **Resolución 0312 de 2019** Expedida el 13 de febrero de 2019 por el ministerio del trabajo, por la cual se definen los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST.
- **Resolución 2404 de 2019** Expedida el 22 de julio de 2019 por el ministerio de trabajo, por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.
- **Acuerdo 138 de 2010** Expedido el 14 de enero de 2010 por la comisión nacional del servicio civil, Por el cual se establecen los criterios técnicos y legales que fundamentan el Sistema de Evaluación del Desempeño Laboral de los empleados de carrera y en período de prueba y se determinan los elementos mínimos para el desarrollo de Sistemas de Evaluación del Desempeño Laboral Propios.

## **6. Marco Metodológico**

### **6.1. Paradigma**

El tipo de paradigma de la presente investigación es de tipo cualitativo, se realiza la recolección y análisis de datos del área comercial de la empresa, con el fin de realizar análisis descriptivos e interpretativos de los datos obtenidos.

### **6.2. Método de Investigación**

El método de investigación es un método de tipo analítico el cual permite estudiar los orígenes, causas y consecuencias de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores del área comercial.

### **6.3. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación que se aborda con este proyecto es descriptivo el cual nos permite analizar y describir las situaciones que se presentan en el área comercial de la compañía desde una perspectiva personal.

### **6.4. Fuentes de información**

#### **6.4.1. Fuentes primarias.**

Se tiene en cuenta toda la información suministrada por el área comercial de la compañía de la ciudad de Pereira, también mediante la realización de la encuesta a los trabajadores, se recoge la información necesaria para la identificación de los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores de la organización.

#### **6.4.2. Fuentes secundarias.**

Se realiza una investigación de tesis, revistas indexadas, libros, artículos científicos de la universidad ECCI y otras universidades de distintos países para tener fuentes

confiables de información. También se tienen en cuenta la legislación existente en el país.

#### **6.4.3. Fuentes terciarias.**

Libro la salud mental de las y los trabajadores, elaborado por el observatorio Vasco de acoso moral. Director científico Manuel Velásquez.

### **6.5. Población**

La empresa a la cual se realizó el estudio está conformada por 35 empleados de los cuales 23 son del área comercial y se localiza en la calle 19 # 6-48, de la ciudad de Pereira, Colombia.

### **6.6. Muestra**

La muestra contempla el 47,8% de la población del área comercial de la empresa ubicada en la ciudad de Pereira, es decir se realizó la encuesta a 11 empleados de la compañía.

### **6.7. Criterios de Inclusión**

Los criterios de inclusión para la participación de la muestra son: pertenecer a la fuerza comercial del área grupos homogéneos de Pereira específicamente del grupo Afines.

### **6.8. Criterios de Exclusión**

Los criterios de exclusión para la participación de la muestra son: trabajadores sin acceso a internet, trabajadores vinculados en el año 2020.

## **6.9. Instrumento de Recolección de Muestra**

### **6.9.1. Encuesta de identificación de factores que generan estrés laboral**

Como instrumento de recolección de muestra se implementó una encuesta que busca identificar los factores que pueden llegar a generar estrés laboral en trabajadores del área comercial, para dicho fin se utilizó un formato virtual con ayuda de la plataforma de Google Forms, dicha encuesta contiene 38 preguntas con variables como: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca, con una única respuesta.

(Ver Anexo 1. Encuesta de identificación de factores generadores de estrés laboral)

### **6.9.2. Matriz de resultados**

Esta técnica se ejecutó mediante el resultado arrojado de las encuestas diligenciadas de los trabajadores por medio de la aplicación virtual Google forms, el objetivo es identificar cuantas personas responden la misma variable en cada pregunta y verificar cuales son los factores a los que están expuestos los trabajadores en cuanto a estrés , esta técnica se incorporó para lograr diseñar estrategias que permitan disminuir afectaciones a la salud de los trabajadores. (Ver anexo 2. Matriz de resultados).

## **6.10. Fases**

### **6.10.1. Fase 1. Identificar los factores de exposición que generan estrés laboral en los trabajadores del área comercial de una empresa ubicada en la ciudad de Pereira.**

En primera instancia se habló con los directivos de la empresa a través de herramientas

digitales (Google Meet) con el fin de dar a conocer los objetivos del proyecto, socializar el alcance del trabajo, y tener una retroalimentación de las características de la población a estudiar.

La identificación de los factores que afectan la generación de estrés, los cuales están expuestos los trabajadores del área comercial se realizó a través de encuestas individuales en base a la Resolución 2404 de 2019 del Ministerio de Trabajo de la Republica de Colombia la cual nos permitió identificar, medir y valorar la exposición a estos riesgos. Dichas encuestas se realizaron de manera digital a partir de la aplicación Google Forms. Se garantizó la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de las personas puesto que no se pidió información personal en las encuestas.

#### **6.10.2. Fase 2. Correlacionar la afectación en el cumplimiento de metas para el año 2019 frente a la exposición de los empleados a factores que generan estrés laboral.**

A partir de las encuestas realizadas se compararon los resultados de las siguientes preguntas ¿Cumplió usted regularmente con las metas estipuladas por la empresa en el año 2019? frente a ¿Se siente presionado por el cumplimiento de metas estipulado por la empresa? ¿En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario? con el fin de identificar si la productividad se ve afectada por la presión del cumplimiento de metas o si por el contrario la motivación, el apoyo y acompañamiento del jefe son un factor importante en el cumplimiento de estas. Las anteriores preguntas fueron seleccionadas específicamente para el análisis de este objetivo puesto que la presión por el cumplimiento de metas es el factor más

relevante e influyente en la generación de estrés laboral y al que más está expuesto los empleados que desempeñan labores comerciales, llegando a generar niveles altos de cansancio, disminución del rendimiento del empleado y lo más probable la derivación de un desequilibrio físico y emocional, conocido como estrés laboral. El objetivo de analizar la influencia de estos riesgos en la productividad y desempeño de los trabajadores de la empresa es proponer estrategias para eliminar o minimizar afectaciones a la salud de los empleados pues el manejo adecuado de estos factores trae consigo trabajadores más sanos y menos expuestos a accidentes, mayor productividad, y más expectativas laborales por parte de los trabajadores.

#### **6.10.3. Fase 3. Diseñar estrategias que eliminen o minimicen el estrés laboral en los trabajadores del área comercial.**

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas se diseñaron estrategias para promover y mantener la buena salud mental en los trabajadores del área comercial a partir de diferentes fuentes bibliográficas.

El cumplimiento de este objetivo se realizó a partir del mantenimiento de los programas de vida saludable y prevención de riesgos psicosociales que venía desarrollando la empresa, puesto que los resultados de las encuestas fueron favorables y se identificaron poca exposición a factores generadores de estrés laboral, lo que nos condujo a mantener los programas que venía manejando la empresa, con la diferencia que se agregó nuevas actividades y contenido que promueva la salud mental como: La importancia del sueño, jornadas de valoración psicológica, seguimiento a población de riesgo, jornadas de relajación y capacitación en Burnout desgaste profesional.

## 6.11. Cronograma

**Tabla 2 Cronograma de actividades del proyecto**

N°	Actividades	Marzo				Abril				Mayo				Junio			
Semanas		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Definición del tema a investigar																
2	Determinación del planteamiento del problema, objetivos y justificación y delimitación del proyecto de investigación																
3	Elaboración de marcos de referencia: 1 estado del arte 2 Marco teórico 3 Marco legal																
4	Marco metodológico de la investigación																
5	Recolección de la información, Diseño de la encuesta y aplicación de encuesta por medios tecnológicos																
6	Análisis de la información																
7	Conclusiones, Recomendaciones																
8	Aprobación del proyecto																
9	Sustentación de proyecto																

Fuente: Autoras, 2020

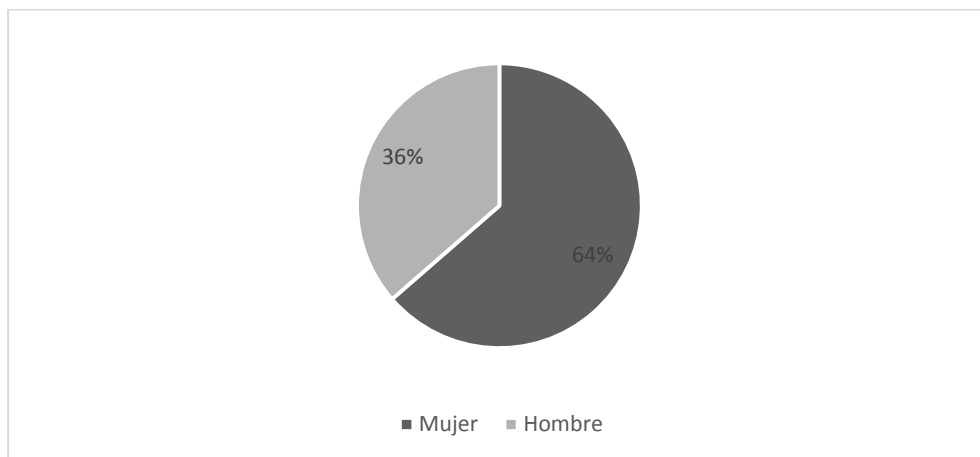


## 7. Resultados

### 7.1. Identificación de los factores de exposición que generan estrés laboral en los trabajadores del área comercial de una empresa ubicada en la ciudad de Pereira.

Para la identificación de los factores de exposición que generan estrés laboral se aplicaron los cuestionarios a 11 empleados del área comercial de una empresa ubicada en la ciudad de Pereira, Risaralda y se encontraron los siguientes resultados.

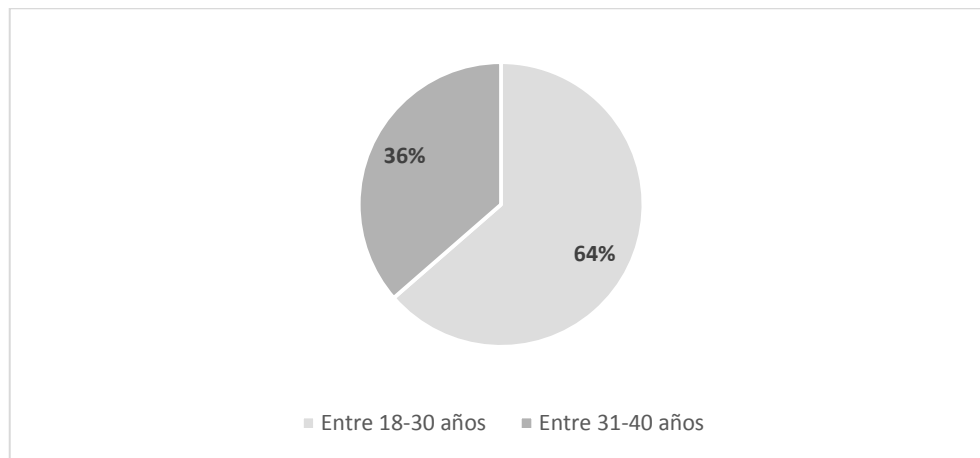
**Gráfica 1. Género: masculino o femenino**



*Fuente: Autoras, 2020*

La grafica 1 se evidencia la distribución del sexo en la muestra utilizada, la mayoría de personas que respondieron la encuesta son de género femenino con un 63% lo cual corresponde a 7 mujeres y el 36% que equivale a 4 hombres, predomina en el área comercial el personal femenino ya que están más representadas en este sector.

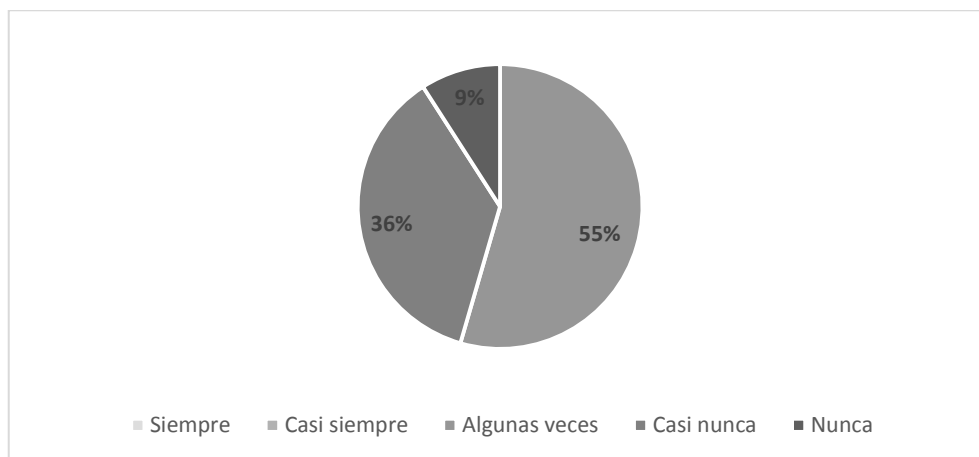
**Gráfica 2. Edad estimada de las personas encuestadas.**



*Fuente: Autoras, 2020*

En la gráfica 2 se observa los rangos predominantes de las edades de la muestra, las personas entre los 18 a 30 años con un porcentaje del 64% y en edades de 31 a 40 años con un porcentaje del 36%, significa que la organización cuenta con personal de experiencia, con una vision mas amplia y clara.

**Gráfica 3. Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico.**

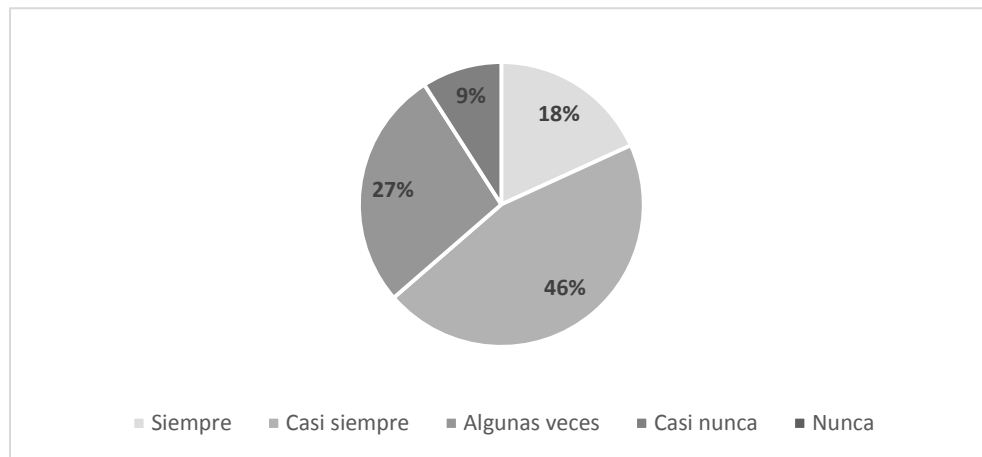


*Fuente: Autoras, 2020*

En la gráfica 3 se identifica que un 55% de la muestra manifiesta que algunas veces el

trabajo que desarrollan le exige hacer mucho esfuerzo físico, este porcentaje hace énfasis que más de la mitad de la muestra puede estar propenso al estrés y a enfermedades laborales, en cambio 36% asume que casi nunca le han exigido hacer esfuerzo físico y finalmente un 9% considera que nunca le han exigido hacer esfuerzo físico en sus responsabilidades.

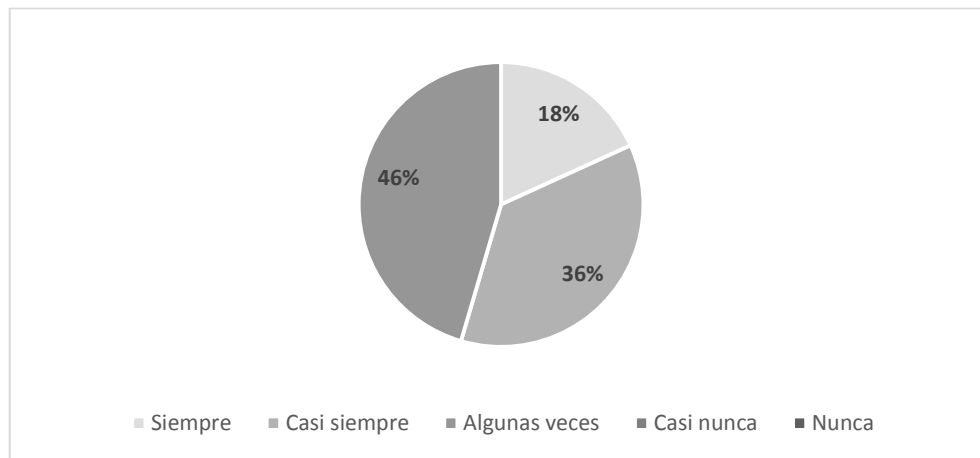
**Gráfica 4. Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental.**



*Fuente: Autoras, 2020*

En la gráfica 4 se evidencia un 18% de la muestra asume que siempre el trabajo que realiza le exige hacer mucho esfuerzo mental, un 46% manifiesta tener casi siempre un esfuerzo mental en sus horarios laborales, el 27% demuestra que alguna veces al realizar sus labores debe de hacer mucho esfuerzo mental, por lo consiguiente se considera que el grupo de trabajo está expuesto a sufrir de fuertes dolores de cabeza debido al estrés causado por el esfuerzo mental. Finalmente se evidencia que el 9% casi nunca está sometido hacer mucho esfuerzo mental.

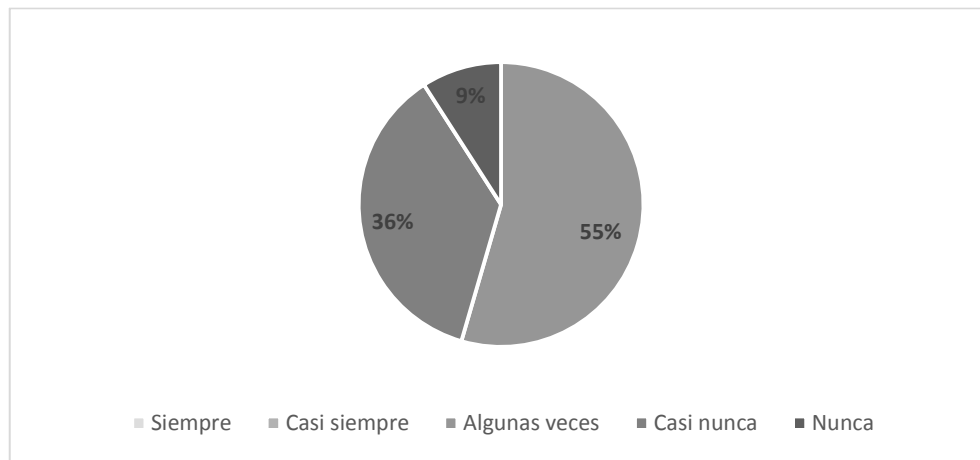
**Gráfica 5. Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo**



*Fuente: Autoras, 2020*

En la gráfica 5 se evidencia que el 18% de la muestra manifiesta que siempre piensa en el trabajo aun cuando se encuentran en sus casas, el 36% de la muestra manifiesta que casi siempre piensa en el trabajo aun cuando se encuentran en casa, esto implica que estos grupos sean propensos a sufrir de ansiedad o estrés debido ya sea a la carga laboral que tienen asignada o las responsabilidades propias de su cargo que los mantienen todo el tiempo pensando en trabajo. Por otro lado, un 46% manifiestan que solo algunas veces piensan en el trabajo cuando ya están en su casa.

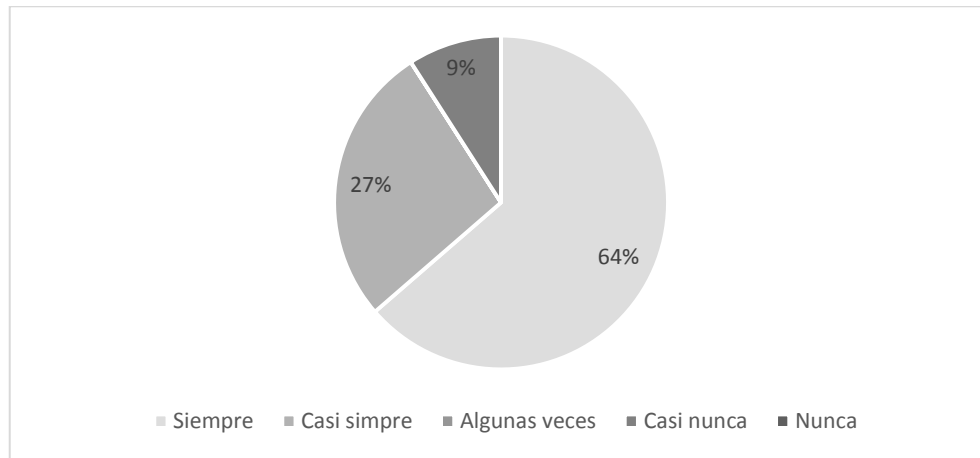
**Gráfica 6. Mi trabajo requiere que esconda mis emociones**



*Fuente: Autoras, 2020*

En la gráfica 6 se evidencia que el 55% de la muestra manifiesta que algunas veces deben esconder sus emociones, lo que implica que esos trabajadores en ciertos momentos sienten temor a reaccionar, a dar opiniones diferentes. El 36% de la muestra casi nunca tiene que esconder sus emociones, lo que implica que se sienten más libres para opinar o reaccionar al igual que el 9% de la muestra que nunca sienten la necesidad de esconder sus emociones. Estos resultados nos permiten evidenciar que la compañía la mayor parte de la veces transmite confianza en sus empleados para que estos opinen o muestren sus necesidades o sus sentimientos.

**Gráfica 7. Recibo apoyo o ayuda de mis compañeros de trabajo.**



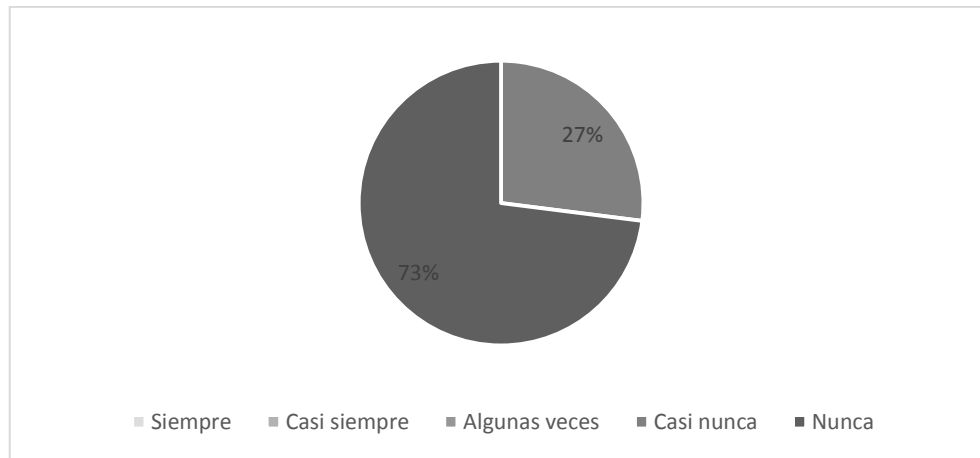
*Fuente: Autoras, 2020*

En la gráfica 7 se evidencia que el 64% de la muestra indica siempre recibir apoyo o ayuda de sus compañeros del trabajo y un 27% de la muestra dice casi siempre recibirla; lo cual nos muestra que en general hay un buen clima laboral en la empresa donde se ve reflejado un trabajo en equipo, basado en la colaboración mutua, lo que suele ser difícil de generar en los equipos que trabajan en el área comercial de cualquier compañía, ya que el mismo objetivo del puesto de trabajo hace que se fomente un ambiente competitivo entre los compañeros causando niveles de ansiedad entre los mismos empleados imposibilitando muchas veces resolver los problemas de manera creativa y si muchas veces de manera no ética.

Este indicador también nos permite identificar que dentro de la compañía hay buenas relaciones laborales, lo que para un trabajador impacta positivamente en su estado anímico, ayudando a sentirse más feliz y productivo. Adicional el incentivar al trabajo en equipo trae repercusiones muy positivas para la compañía como la colaboración efectiva que permite que todos los miembros compartan sus talentos y encuentren una

solución óptima a cada problema de manera más rápida acelerando así el progreso.

**Gráfica 8. En mi trabajo me tratan injustamente**

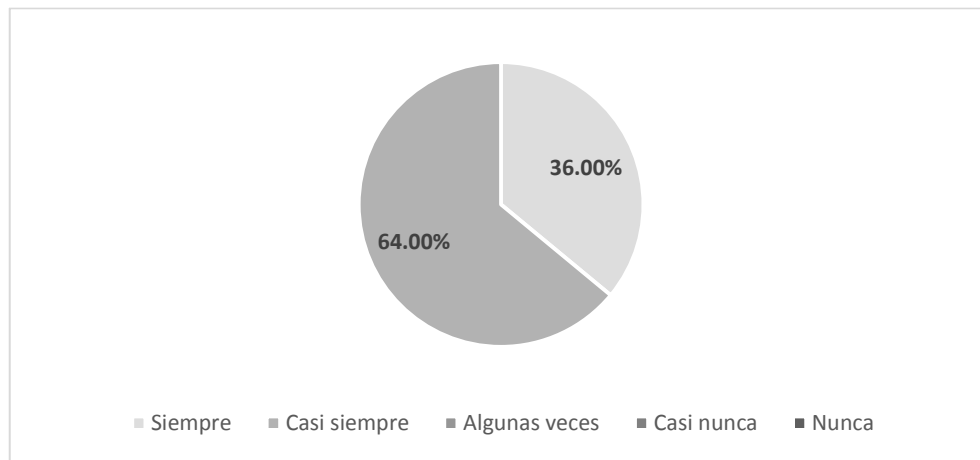


*Fuente: Autoras, 2020*

En la gráfica 8 se identifica que un 73% de la muestra encuestada manifiesta nunca ser tratado de maneja injusta y un 27% dice casi nunca ser tratado injustamente. Es decir que se evidencia un trato justo por parte de la empresa hacia los empleados lo que permite reconocer que hay una compensación positiva hacia los empleados a partir de la estima, incluyendo el respeto y el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo.

Un trato justo en el trabajo es aquel donde se reconoce por parte de los superiores el esfuerzo realizado por el trabajador, así mismo es dar el apoyo adecuado y necesario para que los empleados puedan desempeñar sus labores. La estima hace parte de un trato justo por parte de los superiores, el cual representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado, siendo este un riesgo importante al cual está expuesto un empleado psicosocialmente.

**Gráfica 9. Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades**

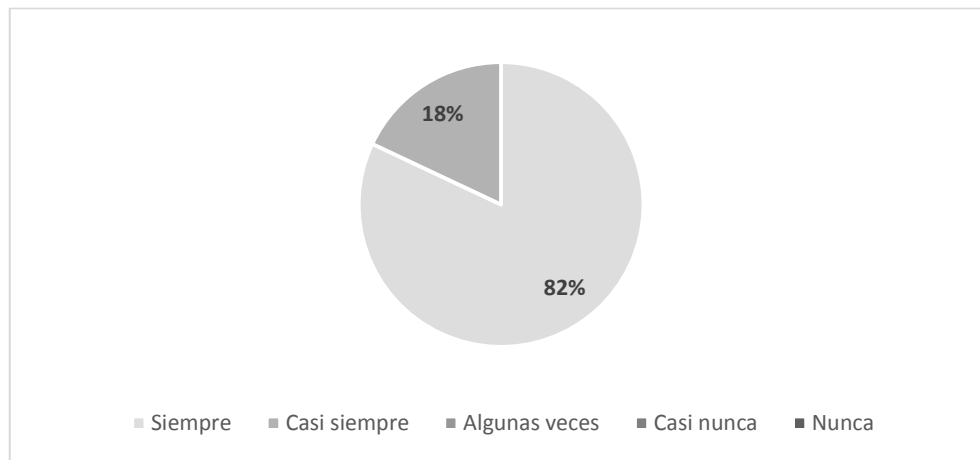


*Fuente: Autoras, 2020*

En la gráfica 9 se evidencia que el 64% de la población encuestada dice casi siempre poder desarrollar sus habilidades en el trabajo y el 36% restante dice que siempre puede desarrollar estas habilidades, lo que muestra un resultado positivo frente a las posibilidades que tienen los empleados de desarrollo y crecimiento manteniendo así la motivación y ambición de trabajar para la organización; siendo esta muchas veces un factor clave en la salida voluntaria de personal con talentos extraordinarias que ayudan al crecimiento de la empresa. En el área comercial la perdida de buenos asesores comerciales puede implicar la pérdida de negocios y de valiosas relaciones con los clientes. A esto hay que añadir los costos de contratación y formación de nuevo personal, que aumentan esencialmente los costos y reducen los beneficios



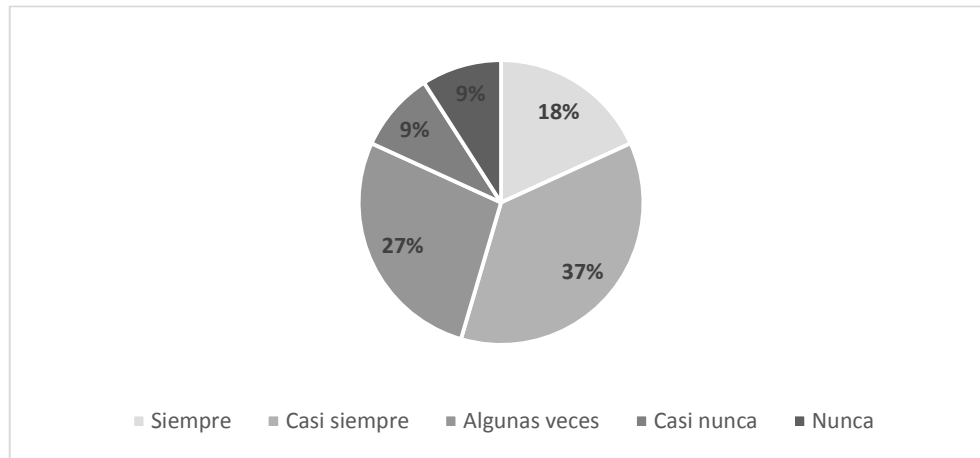
**Gráfica 10. La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo**



*Fuente: Autoras, 2020*

En la gráfica 10 se evidencia un 82% de la muestra encuestada dice que la empresa siempre permite asistir a capacitaciones relacionadas con el trabajo, identificando de esta manera que la compañía cuenta con programa de capacitaciones consolidado que permite el crecimiento profesional de sus empleados, lo que garantiza mayor productividad y mejor calidad en la prestación de sus servicios. En cuanto al crecimiento personal de los empleados, las capacitaciones y la educación ayudan a elevar la moral de la fuerza de trabajo, sube el nivel de satisfacción con el puesto de trabajo, permite el logro de metas individuales, elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual, ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización, mejora la relación jefes-subordinados, es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas, agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.

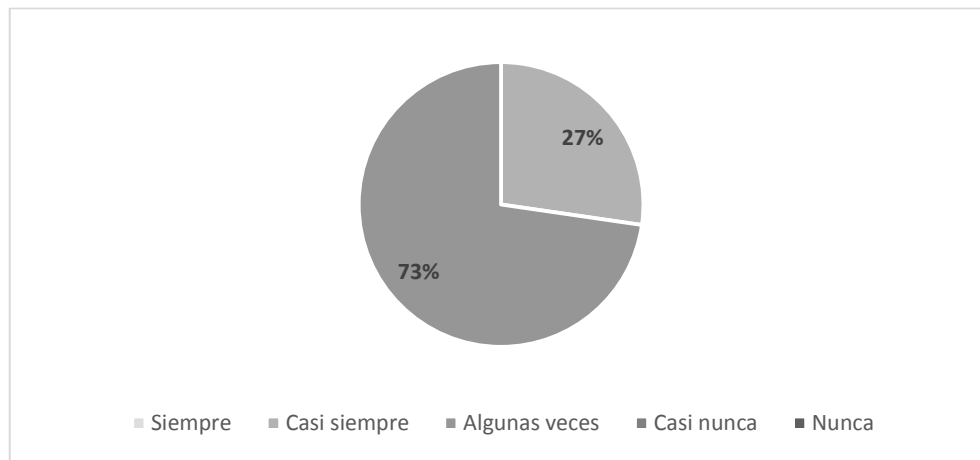
**Gráfica 11. Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo**



*Fuente: Autoras, 2020*

En la gráfica 11 se evidencia que un 18% de la muestra manifiesta tener que responder siempre por los resultados de su área ante su jefe, esto se debe a que el área encuestada es el área comercial de la compañía y se miden por metas de cumplimiento. El 37% de la muestra manifiesta tener que responder casi siempre por los resultados del área. Lo anterior indicaría que estos dos grupos pueden llegar a ser propensos al estrés ya que sienten la responsabilidad de que el área refleje muy buenos resultados o por el contrario malos resultados para la compañía. Por otro lado un 27% de la muestra siente que algunas veces debe responder por los resultados de toda el área de trabajo.

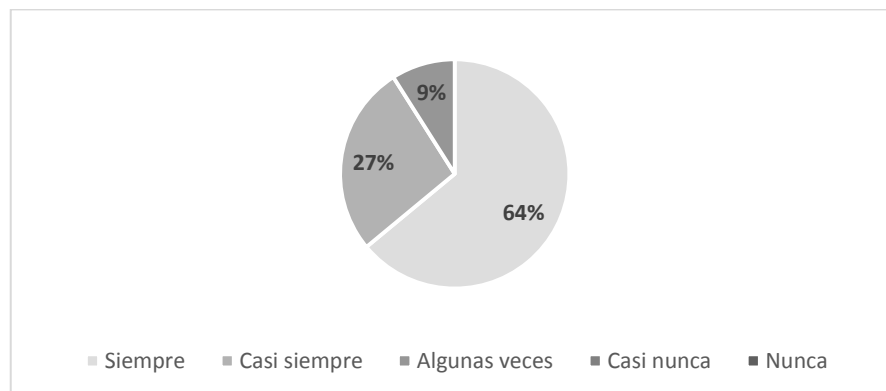
**Gráfica 12. Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa**



*Fuente: Autoras, 2020*

En la gráfica 12 se evidencia que un 73% de la muestra manifiesta que algunas veces deben atender asuntos laborales cuando ya se encuentran en casa, esto se debe a que pueden recibir llamadas de clientes o que tienen algún trabajo retrasado sin embargo es algo que no se presenta con frecuencia. El 27% de la muestra manifiesta que casi siempre debe atender asuntos laborales cuando está en casa. Lo anterior permite inferir que la mayoría de los trabajadores no se vería afectado por estrés generado al tener que sacar de su tiempo libre para manejar asuntos laborales.

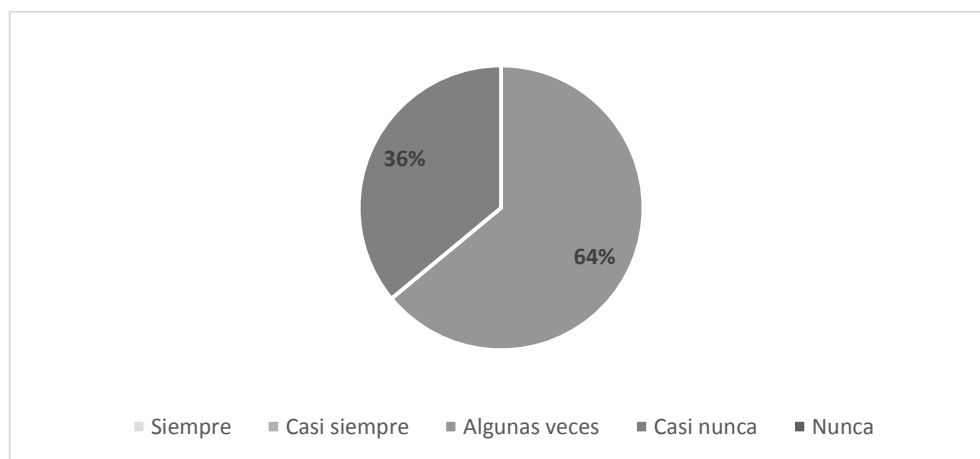
**Gráfica 13. Mi jefe ayuda a solucionar problemas que se presentan en el trabajo**



*Fuente: Autoras, 2020*

En la gráfica 13 se evidencia que un 64% de la población encuestada manifiesta siempre recibir ayuda del jefe cuando se presentan problemas en el trabajo; siendo congruentes con las anteriores respuestas en cuanto apoyo, liderazgo, estima, claridad de roles y posibilidad de desarrollo; la solución de problemas es parte del trabajo en equipo y del acompañamiento que hacen los jefes a sus equipos de trabajo y más en el área comercial, que es fundamental el apoyo de los jefes para el cumplimiento de metas, ya que resulta motivador y ameno para los empleados el acompañamiento y adicional fomenta un aprendizaje versátil a través de la solución de problemas.

**Gráfica 14. Atiendo cliente o usuarios muy enojados**

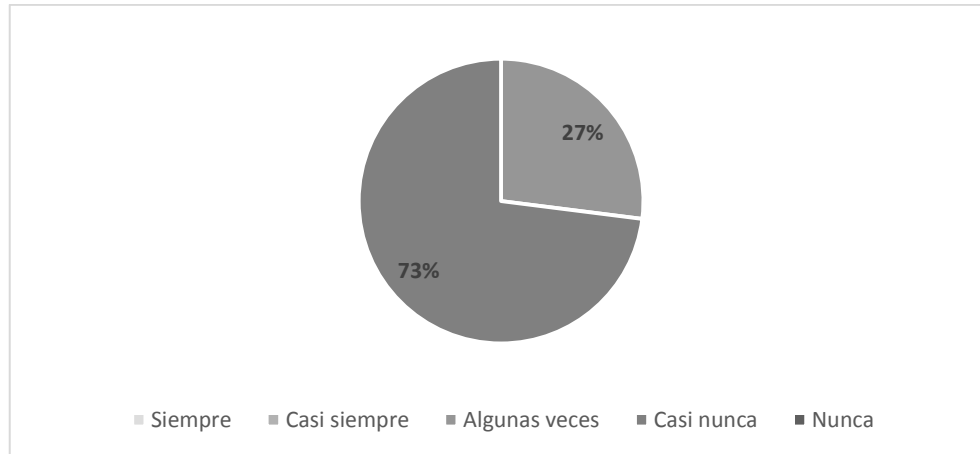


*Fuente: Autoras, 2020*

En la gráfica 14 se ilustra que el 64 % de la muestra manifiesta que algunas veces deben tratar con clientes o usuarios muy enojados, lo que implica que puedan presentar ocasionalmente estrés debido a la situación, sin embargo es algo que no se presenta a menudo y algo a lo que la compañía le hace acompañamiento para que sus empleados sepan cómo manejar este tipo de clientes. El 36% restante de la muestra manifiesta

que casi nunca tiene que atender clientes enojados.

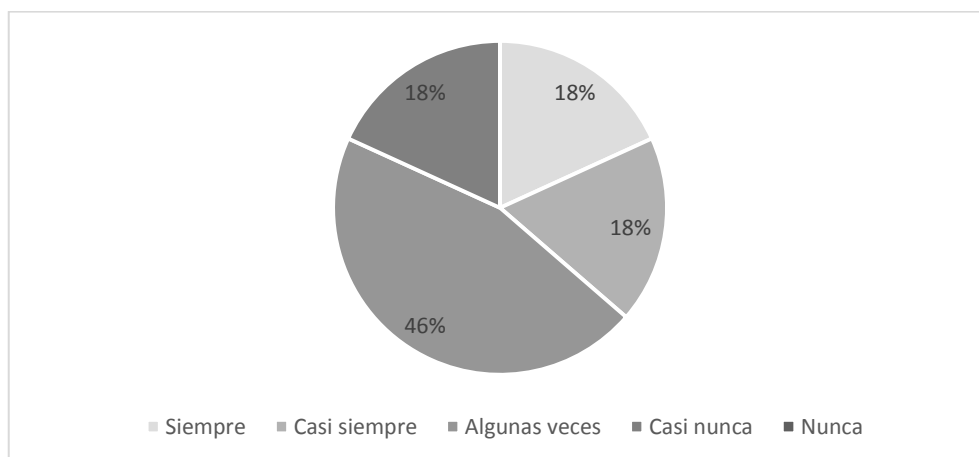
**Gráfica 15. Atiendo clientes o usuarios que me maltratan**



*Fuente: Autoras, 2020*

En la gráfica 15 se identifica que un 73 % de la muestra manifiesta que casi nunca atiende usuarios o clientes que los maltraten o les falten al respeto. El 27% restante de la muestra manifiesta que algunas veces ha tenido que tratar con clientes que los maltraten o les falten al respeto. Esto lo que indica es que se presentan casos atípicos de este tipo con los clientes y cuando se presentan los trabajadores de la compañía están capacitados para dar la mejor solución al inconveniente presentado.

**Gráfica 16. Me siento presionado por el cumplimiento de metas estipulado por la empresa**



*Fuente: Autoras, 2020*

En la gráfica 16 se evidencia que un 46% de las personas encuestadas manifiestan algunas veces sentirse presionados por el cumplimiento de metas, el restante de la muestra encuestada tiene una opinión dividida entre 18% siempre, 18% casi siempre y 18% casi nunca. En general podemos identificar que por ser un área comercial la que estamos evaluando, es imprescindible que el desempeño de objetivos por lo cual fueron contratados se vea reflejado en el cumplimiento de ventas. Normalmente este tipo de actividades se realizan bajo presión, lo que a largo plazo puede generar niveles de estrés que se conviertan en un problema para la salud de los trabajadores; es ahí cuando la empresa a partir de varias estrategias actúa de manera motivacional para disminuir la presión y lograr las metas propuestas, también a partir de una actitud positiva de los superiores frente a las adversidades se logra generar un mejor clima laboral. El trabajo en equipo es importante en las áreas comerciales en cuanto aprendizaje colectivo siendo esta una de las estrategias para disminuir el trabajo bajo presión; la inteligencia emocional deber ser una cualidad que se debe desarrollar en lo equipos de ventas ya que esta herramienta ayuda a incrementar el desempeño bajo estrés y mejorar las relaciones con otras personas, clientes, proveedores, y colaboradores

Adicionalmente a los resultados anteriormente ilustrados la muestra indica que algunas veces deben de realizar actividades en los horarios nocturnos por que la actividad que desarrollan es en el área comercial y muchos de los clientes que manejan los pueden atender en horarios extra laborales, de igual forma dicen que algunas veces deben de atender asuntos laborales cuando ya se encuentran en la casa con su familias pero aclaran que son llamadas telefónicas no frecuentes y manifiestan que nunca realizan

actividades laborales en los días de descanso o fines de semana.

La muestra manifiesta recibir toda la información necesaria para realizar bien su trabajo, la compañía suministra datos necesarios de posibles clientes, información para poder vincular a un cliente a los servicios que otorga la compañía, e información educativa por medio de capacitaciones o retroalimentaciones, la muestra asegura saber bien cuáles son las responsabilidades que deben cumplir, y al tener claridad de las actividades asignadas repercute positivamente en los trabajadores puesto que mejora su satisfacción laboral ya que es claro el cumplimiento de los objetivos.

La muestra expresa que siempre pueden tomar pausas para descansar de sus funciones asignadas lo cual indica que la compañía les brinda la posibilidad de realizar las pausas activas, tiempos de descanso cortos con el fin de que puedan desarrollar las actividades de una forma óptima, evitando que se desarrollen enfermedades en los trabajadores, de igual forma manifiestan que siempre se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas, el área comercial de la compañía es un área muy diversa y dinámica que busca mejores resultados cada día es por ello que las opiniones de los trabajadores son indispensables porque son ellos los que viven día a día los diferentes panoramas que se presentan.

## 7.2. Correlación de la afectación en el cumplimiento de metas para el año 2019 frente a la exposición de los empleados a factores que generan estrés laboral.

De acuerdo con los anteriores resultados se realizó un análisis de la exposición a estos factores generadores de estrés laboral y de qué manera afectaron o influyeron en el cumplimiento de metas del año 2019, dando de esta manera respuesta al segundo objetivo específico del trabajo. A continuación, se evidencia unas tablas comparativas de las diferentes respuestas de los empleados frente a la exposición al trabajo bajo presión y el apoyo que reciben en situaciones difíciles con respecto al cumplimiento de metas propuestas por la compañía para el año 2019.

**Tabla 3. Correlación del factor de riesgos (Trabajo bajo presión) frente al cumplimiento de metas del año 2019**

¿Cumplió usted regularmente con las metas estipuladas por la empresa en el año 2019?	¿Se siente presionado por el cumplimiento de metas estipulado por la empresa?					
		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	TOTAL
	Siempre	0	1	4	0	5
	Casi siempre	0	0	0	0	0
	Algunas veces	2	1	1	2	6
	Casi nunca	0	0	0	0	0
	Nunca	0	0	0	0	0
	TOTAL	2	2	5	2	

*Fuente: Autoras, 2020*



De acuerdo con la Tabla 2, podemos identificar que de 11 personas encuestadas 5 cumplieron siempre con las metas estipuladas por la compañía y 6 personas cumplieron algunas veces, esto identificando que solo 2 personas casi nunca han sentido presión laboral y las otras 9 en algún momento han sentido este acoso en diferentes intensidades, sin embargo, es un constante presente en el clima laboral.

También podemos identificar que la mayoría de población encuestada no manifestaron haber incumplido las metas, concluyendo que la empresa logro un alto porcentaje de rendimiento, productividad y compromiso por parte de los empleados para con la compañía en el año 2019; demostrando así que la empresa cuenta con buenas estrategias que incentivan y amplían la expectativa de sus empleados para crecer y cumplir sus objetivos personales. Lo anterior también se vio manifestado en la respuesta positiva que se dio frente a preguntas como: ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas? ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas? ¿Te sientes comprometido con tu profesión? ¿Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad? ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo? ¿En mi trabajo me tratan justamente? Donde la respuesta de todos los encuestados fue siempre o casi siempre, demostrando así el compromiso que hay por parte de empresa por mantener un buen clima laboral y otorgar las herramientas necesarias para el bienestar del empleado.

También podemos identificar que gran parte de las personas encuestadas manifiestan alguna vez haber sentir presión por el cumplimiento de metas, pero de igual manera esos mismos cumplieron siempre con las metas propuestas para el año 2019, confirmando así que muchas veces el trabajo bajo presión permite al empleado ser

más productivo y desarrollar nuevas habilidades como planificar, organizar, priorizar y delegar. Sin embargo, el saber trabajar bajo presión es una habilidad que se debe aprender a desarrollar para no afectar la vida personal y la salud mental del empleado, por ello se debe crear programas que incentiven al compromiso de hábitos saludables y buen clima laboral, tanto para el empleado como para el empleador. El cuidado de la salud mental comienza a partir de hábitos como dormir las horas suficientes, realizar actividad física, disfrutar de los tiempos para descansar y desconectarse de las obligaciones de la oficina y esto se logra a partir de la organización.

**Tabla 4. Correlación del factor de riesgos (Apoyo en situaciones difíciles) frente al cumplimiento de metas del año 2019**

¿Cumplió usted regularmente con las metas estipuladas por la empresa en el año 2019?	¿En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario?					
		Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	TOTAL
	Siempre	0	0	0	0	0
	Casi siempre	1	4	0	0	5
	Algunas veces	2	3	1	0	6
	Casi nunca	0	0	0	0	0
	Nunca	0	0	0	0	0
	TOTAL	3	7	1		

*Fuente: Autoras, 2020*

En la tabla 3 podemos identificar que la mayoría de las personas encuestadas reciben siempre o casi siempre el apoyo necesario en situaciones difíciles y que de igual manera esos mismos cumplieron casi siempre o algunas veces las metas propuestas

para el año 2019. Demostrando nuevamente que una de las estrategias por parte de la compañía para el cumplimiento de las metas es promover el apoyo a sus colaboradores de manera amigable demostrando la importancia que tienen para la empresa; igualmente se ve reflejando un trabajo en equipo que magnifica los resultados positivos.

### 7.3. Estrategia que eliminen o minimicen el estrés laboral en los trabajadores del área comercial.

#### 7.3.1. Programa de gestión y control de factores generadores de estrés laboral

<b>PROGRAMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE ESTRÉS LABORAL</b>	
<b>OBJETIVO.</b>	
Prevenir, minimizar y mitigar los impactos generados en la salud de los trabajadores causados por estrés laboral a los que están expuestos.	
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar capacitaciones que fortalezcan los conocimientos de las personas sobre estrés laboral</li> <li>• Divulgar el programa de gestión y control de estrés laboral.</li> </ul>	
<b>ALCANCE.</b>	
Aplica para todo el personal del área comercial de la compañía.	
<b>JUSTIFICACIÓN.</b>	
En todas las compañías se presentan factores que pueden generar problemas en la salud de los trabajadores como también en la motivación y productividad de los mismos. Es por esto que es de vital importancia la implementación de este programa de medidas de control y prevención de estrés laboral para mantener el bienestar y la salud de los trabajadores.	
<b>DEFINICIONES.</b>	
<p><b>Acoso laboral.</b> Conducta de hostigamiento que ejerce alguien de un cargo superior sobre sus subalternos lo que puede terminar en humillación, maltrato entre otros.</p> <p><b>Carga física.</b> Son los requerimientos físicos que a los que un individuo se ve expuesto en la jornada laboral.</p> <p><b>Carga de trabajo.</b> Cantidad de trabajo asignado a un individuo.</p> <p><b>Carga mental.</b> Esfuerzo y actividad intelectual que debe realizar un individuo en su actividad laboral.</p> <p><b>Condiciones laborales.</b> Son todos los aspectos que se encuentran presentes al realizar la actividad.</p>	

**Estrés laboral.** Es el que se da en un individuo cuando se presenta excesiva presión en el lugar de trabajo.

**Factor de riesgo psicosocial.** Condiciones de la persona, del medio donde desarrolla la actividad o del entorno extra laboral que cuando se tiene cierta exposición pueden generar efectos adversos en los trabajadores y en la organización.

**Factor protector psicosocial.** Acciones, actividades que promuevan la salud y bienestar de los trabajadores

**Riesgo.** Probabilidad de que una amenaza se materialice. En este caso es la probabilidad que una enfermedad se desarrolle.

### CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

**Inclusión.** Trabajadores activos con riesgo bajo, medio, alto y muy alto según encuestas previas, aplicación de batería de riesgo psicosocial. A los trabajadores que presenten riesgo bajo y medio se les aplicaran algunas de las medidas establecidas en el programa.

**Exclusión.** Trabajadores en licencia o en vacaciones en el momento de la aplicación del programa

### METODOLOGIA

1. Aplicación de encuestas (baterías de riesgo psicosocial)
2. Recopilación y tabulación de la información
3. Realizar informe con las evidencias encontradas en las encuestas
4. Indicadores
5. Cronograma Actividades
6. Divulgación programa

### METAS E INDICADORES

Indicador	Meta	Calculo
<b>Eficacia</b> <b>Planeadas)*100</b>	<b>80%</b>	<b>(Actividades Ejecutadas/ Actividades</b>
<b>Cobertura</b> <b>área)*100</b>	<b>85%</b>	<b>(Personas que participan/total de personas del</b>

### RECURSOS NECESARIOS

**Físicos:** Salones, Auditorios, material didáctico

**Humanos:** Profesional SST, psicólogo,

**Tecnológicos:** Computador, Video Beam, Micrófonos

### RESPONSABLES DEL PROGRAMA

Área de seguridad y salud en el trabajo y área de Talento humano

### CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	CUMPLIMIENTO
-----------	-------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------------



<b>Integración de equipos</b>	Profesional SST																		
<b>CUMPLIMIENTO</b>																			
<b>Cobertura mensual</b>																			
<b>Eficacia mensual</b>																			
<b>ANÁLISIS POR PERÍODO</b>																			
<b>Semestre 1</b>																			
<b>Semestre 2</b>																			
<b>Acción de mejora</b>																			

*Fuente: Autoras, 2020*

### 7.3.2. Programa Hábitos y estilos de vida saludables

<b>PROGRAMA HABITOS Y ESTILO DE VIDA SALUDABLES</b>	
<b>OBJETIVO.</b>	
Promover hábitos y estilos de vida saludable mediante diferentes estrategias de autocuidado y bienestar laboral.	
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar capacitaciones que promuevan el autocuidado en los trabajadores de la compañía.</li> <li>• Divulgar el programa hábitos y estilo de vida saludables.</li> </ul>	
<b>ALCANCE.</b>	
Aplica para todo el personal del área comercial de la compañía.	
<b>JUSTIFICACIÓN.</b>	
Mantener hábitos y estilo de vida saludables ayuda a que los individuos tengan más energía, sean menos propensos a enfermar. Los trabajadores realizan las actividades de una mejor manera de forma efectiva, eficaz y eficiente cuando se sienten a gusto en su trabajo.	
<b>DEFINICIONES.</b>	
<b>Actividad Física.</b> Cualquier movimiento que el cuerpo realiza que hace que los músculos trabajen mucho más y requieran mayor energía.	
<b>Estilo de vida.</b> Actos cotidianos de las personas que no siempre son saludables	
<b>Habito saludable.</b> Conductas que inciden en el bienestar físico, social y mental de un individuo	
<b>CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN</b>	
<b>Inclusión.</b> Todos los trabajadores del área comercial de la compañía.	
<b>Exclusión.</b> Trabajadores en licencia o en vacaciones en el momento de la aplicación del programa	
<b>METODOLOGIA</b>	
1. Toma de exámenes médicos	

2. Encuestas de estilos de Vida 3. Recopilación y tabulación de la información 4. Realizar informe con las evidencias encontradas en las encuestas 5. Indicadores 6. Cronograma Actividades 7. Divulgación programa		
<b>METAS E INDICADORES</b>		
<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Calculo</b>
Eficacia	80%	$(\text{Actividades Ejecutadas} / \text{Actividades Planeadas}) * 100$
Cobertura	85%	$(\text{Personas que participan} / \text{total de personas del área}) * 100$
<b>RECURSOS NECESARIOS</b>		
<b>Físicos:</b> Salones, Auditorios, material didáctico		
<b>Humanos:</b> Profesional SST, psicólogo, nutricionista, instructor deportivo, medico		
<b>Tecnológicos:</b> Computador, Video Beam, Micrófonos		
<b>RESPONSABLES DEL PROGRAMA</b>		
Área de seguridad y salud en el trabajo y área de Talento humano		

<b>CRONOGRAMA</b>															
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	CUMPLIMIENTO	
<b>Exámenes médicos</b>	Medico														
<b>Entrega de informe de encuestas</b>	Psicólogo														
<b>Valoración y seguimiento</b>	Psicólogo/profesional SST														
<b>Valoración Psicológica</b>	Psicólogo														
<b>Valoración nutricional</b>	Nutricionista														
<b>Taller Alimentación saludable</b>	Nutricionista														

<b>Taller alimentación emocional</b>	Psicólogo														
<b>Semana de la salud ( hábitos saludables )</b>	Profesional SST														
<b>Taller hábitos y estilos de vida saludable</b>	Nutricionista														
<b>Jornadas de relajación</b>	Psicólogo/profesional SST														
<b>Acondicionamiento físico</b>	Profesional SST/instructor deportivo														
<b>Capacitación no consumo de alcohol</b>	Profesional SST														
<b>Capacitación no consumo de sustancias psicoactivas</b>	Profesional SST														
<b>CUMPLIMIENTO</b>															
<b>Cobertura mensual</b>															
<b>Eficacia mensual</b>															
<b>ANALISIS POR PERIODO</b>															
<b>Semestre 1</b>															
<b>Semestre 2</b>															
<b>Acción de mejora</b>															

*Fuente: Autoras, 2020*



## 8. Análisis financiero

Para el presente proyecto se presenta una proyección del presupuesto estimado.

COSTOS GENERADOS DURANTE EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN					
Producto	Precio unitario	Unidad de medida	Cantidad	Total	
Computador	1.800.000	Unidad	3	5.400.000	
Servicio de internet	60.000	Mes	3	180.000	
Plan de minutos	50.000	Mes	3	150.000	
Elementos de papelería	100.000	Mes	1	100.000	
USB, 4GB	25.000	Unidad	1	25.000	
Transportes	150.000	Mes	1	150.000	
Total de insumos requeridos para el proyecto				6.005.000	
PRESUPUESTO PERSONAL VINCULADO AL PROYECTO					
Nombre	Horas de dedicación semanal	Duración del proyecto	Total horas dedicadas	Valor hora	Total
Juliette Camacho Ardila	10	4 meses	160	40.000	6.400.000
Laura Molina Betancur	10	4 meses	160	40.000	6.400.000
Yineth Paola Nuñez	10	4 meses	160	40.000	6.400.000
Total valor presupuestado para el personal de la investigación					19.200.000
Total de la implementación del proyecto					25.205.000

*Fuente: Autoras, 2020*

BENEFICIOS DE LA INVESTIGACIÓN	
BENEFICIOS	COSTO
Disminución de ausentismo laboral	27.065.664

Evitar las vinculaciones de nuevos trabadores	12.000.000
Aumento del rendimiento productivo del personal (5% al mes)	34.500.000
Evitar deserción laboral.	20.000.000
Total benéficos de la implementación de la investigación	93. 565.664

---

*Fuente: Autoras, 2020*

El beneficio radica en que el proyecto de investigación aportaría a la disminución de ausentismo laboral, ahorro de la vinculación de empleados, la deserción laboral y se tendría un incremento del 5% al mes por cada trabajador del área comercial, el beneficio se verá reflejado anualmente en la compañía,

## 9. Conclusiones

A partir de esta investigación se logró identificar los factores a los cuales están expuestos los trabajadores del área comercial, determinando de esta manera que los factores más influyentes de estrés laboral son: la presión por el cumplimiento de metas, el esfuerzo mental que realizan los empleados para desarrollar las tareas, la sobrecarga de actividades donde los empleados manifiestan terminar las tareas en horarios extralaborales y el no poder expresar sus emociones frente a inconformidades. Lo anterior puede llegar a generar accidentes laborales que comprometan gravemente la salud de los trabajadores ya sea a causa del cansancio, fatiga mental, somnolencia, niveles bajos de atención o torpeza en los movimientos.

Sin embargo en general el estudio demuestra que la compañía tiene baja exposición a factores generadores de estrés laboral, ya que gran parte de las respuestas de los trabajadores fueron positivas puesto que manifestaron sentir apoyo por parte de los jefes en situaciones difíciles, sentirse apoyados en el crecimiento profesional y personal dentro de la compañía por medio de capacitaciones constantes, sentir un trato justo por parte de los jefes, manifiestan tener un buen clima laboral y apoyo de sus compañeros de trabajo lo que conlleva a un trabajo en equipo exitoso.

Se diseñan estrategias como el programa de control y gestión de estrés laboral y el programa de hábitos de vida saludable con el fin de reforzar las estrategias ya existentes e implementadas por la compañía para la disminución de estrés laboral, esperando así que estas nuevas estrategias repercutan positivamente en aquellos factores donde se identificó mayor riesgo.

También se identificó que el estrés es un riesgo que se presenta en la mayoría de los

vendedores en general por la presión al cumplimiento de metas por parte de la compañía y no solo por el hecho de poder ser despedidos sino también por las repercusiones monetarias que se pueden ver afectadas al no cumplir con los objetivos trasados, ya que el no sentir una retribución justa por el esfuerzo mental que se realiza mes a mes puede generar niveles altos de estrés y ansiedad afectando así su salud.

El estrés generado puede llegar a causar problemas de conducta en los colaboradores, productividad baja, absentismo laboral, diversas patologías como depresión, ansiedad entre otras, lo que afecta significativamente lograr los objetivos establecidos por el área comercial de la compañía.

Varios de los trabajadores manifestaron tener que responder por temas laborales los fines de semana o en horarios extralaborales, siendo este otro factor que se identificó dentro de los factores de exposición más relevantes puesto que genera en los colaboradores estrés al tener que dejar sus asuntos personales para responder por los de la compañía.

Así mismo el estudio demuestra que los empleados que se sienten a gusto en la compañía logran resultados exitosos en el cumplimiento de metas y generan un sentido de pertenencia por la misma que los lleva a estar comprometidos con la misión y visión de la empresa

## **10. Recomendaciones**

1. Implementar las estrategias que se brindan en esta investigación con el fin de velar por el bienestar de los trabajadores y la compañía, mitigando los impactos que generan el estrés laboral.
2. Mantener el tipo de liderazgo que viene trabajando actualmente la compañía.
3. Brindar números de celular corporativos a los trabajadores con el fin de que estos solo estén disponibles en el horario laboral y no tengan que ser interrumpidos en sus momentos de descanso por temas laborales.
4. Poner en marcha el sistema de vigilancia epidemiológica de riesgos psicosociales, con el fin de prevenir, mitigar y eliminar las enfermedades derivadas por el estrés laboral.
5. Las estrategias de mantenimiento relacionada a la salud mental de los trabajadores propuestas deben ser incluidas en el programa del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la compañía
6. Es necesario que la organización se comprometa a implementar y dar seguimiento permanente a las estrategias de mantenimiento, para garantizar el mejoramiento continuo.
7. Se deben realizar pausas activas a todos los colaboradores de la compañía a diario.
8. El 100% de los colaboradores deben tener claras las funciones del cargo.
9. Mejorar la comunicación entre los colaboradores y sus superiores, permitir que exista una participación de los colaboradores en cuanto a los temas de trabajo.
10. Mejorar las condiciones ambientales donde los colaboradores desarrollan sus actividades.
11. Verificar que la carga laboral sea acorde a las capacidades de cada colaborador.

## BIBLIOGRAFIA

- Alcayaga Sepúlveda, A. (23 de 05 de 2016). La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad. Universidad San Sebastián. Recuperado el 7 de 04 de 2020, de <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>
- Arco Canoles, O. D. (2013). *Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en Cartagena de Indias, 2012*. Bogota: Universidad Nacional de Colombia.
- Arcos Jaramillo, M. F. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>
- Barros Quesada, E. (2015). *LA SOBRECARGA LABORAL Y SU RELACION CON LA PRESENCIA DE SINTOMAS DE ESTRESS LABORAL EN FUNCIONARIOS DE LAS ADMINISTRACIONES ZONALES DEL MUNICIPIO DE QUITO*. Quito: UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK. Obtenido de repositorio universidad internacional sek.
- Carrión, M. Á., & Gracia, J. H. (2018). Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral. *Revista salud Uninorte* .
- Cox, T., & Griffiths, A. (1996). Handbook of work and Health Psychology. *The assessment of psychosocial hazards at work*. In M.J Schabracq J. A. M. Winnubst &

C. L. Cooper, 127-146.

Domínguez, I., Vicente, R., & Barraca, J. (2017). *Un estudio de caso de trastorno adaptativo con ansiedad por situación de sobrecarga laboral*, 7.

German F., V. G. (2013). *Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo*.

Gil Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* , 29, 237-241.

Jiménez, B. M., & Leon, C. B. (11 de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas* . Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Bernardo\\_Moreno-Jimenez/publication/236151656\\_factores\\_y\\_riesgos\\_psicosociales\\_formas\\_consecuencias\\_INSHT/links/0deec5166da54c17aa000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Bernardo_Moreno-Jimenez/publication/236151656_factores_y_riesgos_psicosociales_formas_consecuencias_INSHT/links/0deec5166da54c17aa000000.pdf)

Lopez, B., Gonzalez, C., Rodriguez, E., & Lopez. (2014). *Evaluacion de sobrecarga postural en trabajadores*. Obtenido de SCIELO CONICYT. Guadalajara, Mexico: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000200009&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000200009&script=sci_arttext)

Ministerio de Trabajo de la Republica de Colombia. (2019). Resolucion 2404 de 2019.

Por la cual se adopta la bateria de instrumento para la evaluacion de factores de riesgos psicosocial, la guia tecnica general para la promocion, prevencion e intervencion de los factores psicosociales. Bogotá.

Moral, O. V. (2012). En M. M. Collantes, *La salud mental de las y los trabajadores* (pág. 505). España: LA LEY.

Moreno Jiménez , B., & Báez León , C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas,*

*consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Observatorio Vasco de Acoso Moral. (2013). La Salud Mental de las y los trabajadores.

Bilbao. Obtenido de

[https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/medicina\\_201320/es\\_saludmen/adjuntos/salud\\_mental\\_trabajadores.pdf](https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/medicina_201320/es_saludmen/adjuntos/salud_mental_trabajadores.pdf)

Roberto Rodríguez , G., Roque Dova, Y., & Molerio Pérez, O. (2002). ESTRÉS LABORAL, CONSIDERACIONES SOBRE SUS CARACTERÍSTICAS Y FORMAS DE AFRONTAMIENTO. *Revista Internacional de Psicología*.

Rojas, D., Orellano, N., & Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial. *tendencias y nuevas orientaciones laborales*.

Sapolsky, R. (2008). *¿Por qué las cebras no tienen ulcera?* Madrid: Alianza Editorial.

Sepúlveda, A. A. (23 de 05 de 2016). *Universidad San Sebastián*. Obtenido de

Universidad San Sebastián: <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>

Stansfeld, S., Fuhrer, R., Shipley, M., & Marmot, M. (1999). Occupational & Environmental Medicine. *Work characteristics predict psychiatric disorder: prospective results from the Whitehall II study*, 56, 302-307. .

Stavroula, B., & Professeur, A. (s.f.). *Serie protección de la salud de los trabajadores* . (s.f.).

Alcayaga Sepúlveda, A. (23 de 05 de 2016). La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad. Universidad San Sebastián.

Recuperado el 7 de 04 de 2020, de <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>



- Arco Canoles, O. D. (2013). *Sobrecarga laboral en profesionales de enfermería de unidades de cuidado intensivo en Cartagena de Indias, 2012*. Bogota: Universidad Nacional de Colombia.
- Arcos Jaramillo, M. F. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>
- Barros Quesada, E. (2015). *LA SOBRECARGA LABORAL Y SU RELACION CON LA PRESENCIA DE SINTOMAS DE ESTRESS LABORAL EN FUNCIONARIOS DE LAS ADMINISTRACIONES ZONALES DEL MUNICIPIO DE QUITO*. Quito: UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK. Obtenido de repositorio universidad internacional sek.
- Carrión, M. Á., & Gracia, J. H. (2018). Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral. *Revista salud Uninorte* .
- Cox, T., & Griffiths, A. (1996). Handbook of work and Health Psychology. *The assessment of psychosocial hazards at work*. In M.J Schabracq J. A. M. Winnubst & C. L. Cooper, 127-146.
- Domínguez, I., Vicente, R., & Barraca, J. (2017). *Un estudio de caso de trastorno adaptativo con ansiedad por situación de sobrecarga laboral*, 7.
- German F., V. G. (2013). *Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo*.
- Gil Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista*

*Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* , 29, 237-241.

Jiménez, B. M., & Leon, C. B. (11 de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas* . Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Bernardo\\_Moreno-Jimenez/publication/236151656\\_factores\\_y\\_riesgos\\_psicosociales\\_formas\\_consecuencias\\_INSHT/links/0deec5166da54c17aa000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Bernardo_Moreno-Jimenez/publication/236151656_factores_y_riesgos_psicosociales_formas_consecuencias_INSHT/links/0deec5166da54c17aa000000.pdf)

Lopez, B., Gonzalez, C., Rodriguez, E., & Lopez. (2014). *Evaluacion de sobrecarga postural en trabajadores*. Obtenido de SCIELO CONICYT. Guadalajara, Mexico: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000200009&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000200009&script=sci_arttext)

moral, O. V. (2012). En M. M. Collantes, *La salud mental de las y los trabajadores* (pág. 505). España: LA LEY.

Moreno Jiménez , B., & Báez León , C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Observatorio Vasco de Acoso Moral. (2013). *La Salud Mental de las y los trabajadores*. Bilbao. Obtenido de [https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/medicina\\_201320/es\\_saludmen/adjuntos/salud\\_mental\\_trabajadores.pdf](https://www.osalan.euskadi.eus/contenidos/libro/medicina_201320/es_saludmen/adjuntos/salud_mental_trabajadores.pdf)

Roberto Rodríguez , G., Roque Dova, Y., & Molerio Pérez, O. (2002). ESTRÉS LABORAL, CONSIDERACIONES SOBRE SUS CARACTERÍSTICAS Y FORMAS DE AFRONTAMIENTO. *Revista Internacional de Psicología*.

Rojas, D., Orellano, N., & Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial. *tendencias y nuevas*

*orientaciones laborales.*

Sapolsky, R. (2008). *¿Por qué las cebras no tienen ulcera?* Madrid: Alianza Editorial.

Sepúlveda, A. A. (23 de 05 de 2016). *Universidad San Sebastián*. Obtenido de

Universidad San Sebastián: <https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>

Stansfeld, S., Fuhrer, R., Shipley, M., & Marmot, M. (1999). Occupational &

Environmental Medicine. *Work characteristics predict psychiatric disorder:*

*prospective results from the Whitehall II study*, 56, 302-307. .

Stavroula, B., & Professeur, A. (s.f.). *Serie protección de la salud de los trabajadores* .

## ANEXOS

### Anexos 1. Encuesta de identificación de factores generadores de estrés laboral

INFORMACIÓN PERSONAL						
Nombre:		Fecha:		Hora:		
Sexo: Mujer ____ Hombre ____		Edad:				
INSTRUCCIONES						
<p>Esta encuesta busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su trabajo, le agradecemos que usted responda las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera.</p> <p>Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una “X” en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Tenga en cuenta que al responder la encuesta su nombre NO va ser reflejado en ninguna base de datos por medio de la compañía.</p> <p>Esta encuesta no tiene límite de tiempo.</p>						
N°	Pregunta	Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
1	En el lugar donde trabaja hace mucho calor					
2	El aire en el lugar donde trabaja es fresco y agradable					
3	La luz del sitio de trabajo es agradable					
4	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
5	Los equipos o herramientas con los que trabaja son cómodos					
6	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
7	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
8	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
9	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					

10	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
11	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					
12	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
13	En mi trabajo me exigen hacer cosas innecesarias					
14	Trabajo en horario de noche					
15	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
16	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
17	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
18	Debo de atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
19	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
20	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
21	Mi trabajo requiere que esconda mis emociones					
22	Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que te asignan					
23	Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas					
24	Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas					
25	Te sientes comprometido con tu profesión					
26	Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad					
27	Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo					
28	Recibes apoyo o ayuda de tus compañeros de trabajo					
29	Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus					

	compañeros					
30	En mi trabajo me tratan injustamente					
31	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario					
32	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
33	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
34	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
35	Mi jefe ayuda a solucionar problemas que se presentan en el trabajo					
36	Se siente presionado por el cumplimiento de metas estipulado por la empresa					
37	Cumplió usted regularmente con las metas estipuladas por la empresa en el año 2019					

*Fuente: Autoras, 2020.*

## Anexos 2. Matriz de Resultados

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
¿En el lugar donde trabaja hace mucho calor?	0	1	10	0	0
¿El aire en el lugar donde trabaja es fresco y agradable?	2	7	2	0	0
¿La luz del sitio de trabajo es agradable?	7	2	2	0	0
¿Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico?	0	0	6	4	1
¿Los equipos o herramientas con los que trabaja son cómodos?	2	6	3	0	0
¿Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental?	2	5	3	1	0
¿Mi trabajo me exige memorizar mucha información?	1	7	3	0	0

¿En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido?	1	1	7	2	0
¿Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo?	2	1	8	0	0
¿En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor?	0	6	3	2	0
¿En mi trabajo respondo por dinero de la empresa?	0	0	1	5	5
¿Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo?	2	5	3	1	0
¿En mi trabajo me exigen hacer cosas innecesarias?	0	0	1	9	1
¿Trabajo en horario de noche?	0	0	8	1	2
¿En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar?	3	5	3	0	0
¿Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana?	0	0	3	5	3
¿Cuándo estoy en casa sigo pensando en el trabajo?	2	4	5	0	0
¿Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa?	0	3	8	0	0
¿Atiendo clientes o usuarios muy enojados?	0	0	7	4	0
¿Atiendo clientes o usuarios que me maltratan?	0	0	3	8	0
¿Mi trabajo requiere que esconda mis emociones?	0	0	6	4	1
¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que te asignan?	0	0	6	5	0
¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	0	11	0	0	0
¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	5	6	0	0	0
¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	7	0	0	0
¿Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad?	9	2	0	0	0
¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	6	1	0	0
¿Recibes apoyo o ayuda de tus compañeros de trabajo?	7	3	0	1	0
¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros?	1	0	8	1	1

¿En mi trabajo me tratan injustamente?	0	0	0	3	8
¿En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario?	3	7	1	0	0
¿Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades?	4	7	0	0	0
¿Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo?	0	0	3	5	3
¿La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo?	9	2	0	0	0
¿Mi jefe ayuda a solucionar problemas que se presentan en el trabajo?	7	3	1	0	0
¿Se siente presionado por el cumplimiento de metas estipulado por la empresa?	2	2	5	2	0
¿Cumple usted regularmente con las metas estipuladas por la empresa?	5	6	0	0	0
	Femenin o	Masculin o			
Genero	7	4			
	18-30 Años	31-40 Años			
Edad	7	4			

*Fuente: Autoras, 2020*